

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Кафедра общей психологии

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОРРЕКЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО  
ВЫГОРАНИЯ У СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ**

**Направление подготовки «37.03.01 – Психология»**

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. кафедрой С.А. Минюрова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

\_\_\_\_\_

Исполнитель:  
Кот Анастасия Анатольевна,  
студент 403 группы очной  
формы обучения

\_\_\_\_\_

Научный руководитель:  
С.А. Водяха, кандидат  
психологических наук, доцент  
кафедры общей психологии

\_\_\_\_\_

Екатеринбург 2018

**Содержание**

|  |    |
|--|----|
| Введение .....   | 3  |
| Глава I Теоретические основы изучения эмоционального выгорания у<br>судебных приставов.....  | 8  |
| 1.1. Сущностная характеристика феномена эмоционального выгорания...  | 8  |
| 1.2. Психологические особенности деятельности судебных приставов.....  | 25 |
| 1.3. Психологическая коррекция эмоционального выгорания.....   | 39 |
| 1.4. Выводы по первой главе.....   | 43 |
| Глава II. Психологическая коррекция эмоционального выгорания у судебных<br>приставов.....  | 45 |
| 2.1. Организация и методы исследования.....  | 45 |
| 2.2. Анализ результатов эмпирического исследования уровня выраженности<br>синдрома эмоционального выгорания у судебных<br>приставов..... | 47 |
| 2.3. Описание разработки и апробации программы психокоррекции<br>эмоционального выгорания у судебных приставов.....                      | 58 |
| 2.4. Выводы по второй главе.....   | 67 |
| Заключение.....  | 69 |
| Рекомендации.....  | 71 |
| Список литературы.....   | 74 |
| Приложения.....  | 77 |

## Введение

**Актуальность:** данной темы исследования обусловлена тем, что психология служебной деятельности на сегодняшний день относится к одной из перспективной и крайне важной направленности в психологии. Судебные приставы относятся к группе профессий повышенных требований и постоянного стресса. Психические состояния государственного служащего, а именно судебного пристава, являются одним из важнейших условий труда. Очень часто судебные приставы попадают в стрессовые ситуации в процессе сложного взаимодействия с населением, личная незащищенность и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на психическое состояние и здоровье судебных приставов. Как показывает статистика, представители социэкономических профессий в силу специфики своей повседневной практики наиболее предрасположены к воздействию профессиональных стрессоров.

В настоящее время отсутствуют надежные, апробированные методики первичной психокоррекции, а также коррекции явлений синдрома эмоционального выгорания у специалистов, чья деятельность связана с работой в условиях постоянного стресса, поддержания их психического здоровья, прогнозирования и предупреждения в процессе профессиональной деятельности.

Эмоциональное выгорание является феноменом современности, за последние десять лет насчитывается более трехсот научных статей на данную тему исследования.

Профессиональная деятельность человека – это одно из ведущих проявлений активной личности. Она влечет за собой профессиональное развитие работника (государственного служащего), что обуславливает формирование профессионального типа личности.

Работа судебного пристава, как и любая другая служебная деятельность, обусловлена с разными стрессовыми ситуациями (факторами), связанными с исполнением судебных решений: высокие эмоциональные нагрузки, тесно связанные с моральной ответственностью (на примере

выселение-вселение граждан, изъятие ребенка из неблагополучной семьи, арест имущества), работа с такими категориями граждан как, «должник – взыскатель», с которыми высок риск конфликтных ситуаций, исполнение служебных обязанностей (условия риска для жизни), взаимодействие с социально неблагополучными гражданами, отрицательное отношение к служащим данной профессии. Выше перечисленные стрессовые факторы могут привести к развитию синдрома «эмоционального выгорания» или феномен «эмоционального выгорания». Он проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными взаимоотношениями при работе с людьми и коллегами (сотрудниками), сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и внутренней сложностью.

Наличие проблемной ситуации в сфере работы судебных приставов и актуальность темы исследования позволяют определить цель, объект, и задачи исследования.

**Цель:** разработка и апробация программы психологической коррекции эмоционального выгорания у представителей социономических профессий, для повышения профессиональной успешности.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание у судебных приставов.

**Предмет исследования:** процесс психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов

**Гипотеза:** процесс психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов будет эффективным при следующих условиях: 1. формирование общей стрессоустойчивости; 2. толерантность эмоционального выгорания.

Реализация поставленной цели исследования предполагала решение ряда теоретических, эмпирических и организационных **задач:**

- Провести теоретический анализ теоретических подходов к проблеме эмоционального выгорания у представителей социально-экономических профессий.

1. На теоретическом уровне описать особенности эмоционального выгорания у представителей профессий, связанных с работой в условиях постоянного стресса.

2. Провести теоретический обзор программ по психокоррекции эмоционального выгорания у представителей социально-экономических профессий.

3. Определить степень выраженности эмоционального выгорания у судебных приставов.

4. Разработать и апробировать программу по психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов.

- Экспериментальным путем изучить факторы профессиональной деформации личности на примере синдрома «эмоционального выгорания».

- Описать методы предотвращения и профилактики «синдрома эмоционального выгорания» у судебных приставов.

**Методологической основой** исследования является позиция субъектно-деятельностного подхода. Проблема эмоционального выгорания имеет прямое отношение к вопросам взаимовлияний профессиональной деятельности и субъекта труда (Б.Г. Ананьев, К.А., Абульханова-Славская, В.А.Бодров, А.В. Брушлинский, Л.Г. Дикая, В.Н.Мясищев, Ю.П. Зинченко, Е.П. Ильин, Е.А. Климов, Б.Ф. Ломов, В.А. Пономаренко, В.Д. Шадриков и др.), профессии и сознания личности (В.А. Пономаренко, А.Н. Леонтьев), психологического обеспечения профессиональной деятельности (А.А. Грачев, Е.Ф. Зеер, В.П. Зинченко, А.В. Карпов, Е.П. Кораблина, Г.С. Никифоров, В.А. Толочек и др.), психосоциальных болезней в обществе (В.А. Бодров, Л.А. Китаев-Смык, М. Грабе, К. Маслач). На данный момент не существует единой концепции эмоционального выгорания и надежных методов борьбы с ним.

Над проблемами эмоционального выгорания работали следующие психологи: Г. Селье, Р.П. Мильруд, К. Маслач, В.В. Бойко, Д. Трунов, В.Е.Орел, Л.М.Митина, Н. В. Кузьмина, В. П. Зинченко, Б. Ф. Ломов, В. А. Пономаренко, В.Д. Шадриков, М.И. Лисина, А.И.Сильвестров, Е.В. Субботский, Л.С. Выготский, И.В. Дубровина и др.

**Методы исследования:** Для решения поставленных перед нами задач и проверки исходных предположений был использован комплекс взаимодополняющих методов, соответствующих предмету исследования: метод теоретического анализа, психодиагностический эмпирический метод («Синдром эмоционального выгорания» В.В Бойко; «Методика диагностики профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой; «Экспресс-оценка выгорания» В. Каппони, Т. Новак); методы математико-статистической обработки (метод сравнения выборочных данных, вторичные методы математической статистики), метод формирующего эксперимента.

**Надежность и достоверность:** исследования обеспечивались исходными методологическими принципами, обычным выбором и использованием разнообразных надежных методов, математической обработкой полученных данных с использованием компьютерных программ статистического анализа, эффективностью апробации формирующего эксперимента.

**Исследование проводилось в три этапа:**

1 этап. Изучение теоретических и прикладных исследований проблемы синдрома эмоционального выгорания в зарубежной и отечественной психологии, факторов, условий, механизмов, фаз и уровней развития синдрома эмоционального выгорания у представителей социномических профессий.

2 этап. Эмпирическое психологическое исследование уровней характеристики синдрома эмоционального выгорания у судебных приставов.

3 этап. Разработка и апробация программы психологической коррекции синдрома эмоционального выгорания.

4 этап. Контрольно-оценочный: проведение контрольного эксперимента по оценке степени эффективности психологической коррекции синдрома эмоционального выгорания у судебных приставов.

5 этап. Оформление результатов исследования, разработка психологических рекомендаций.

**Экспериментальная база исследования:** В исследовании приняли участие 69 сотрудников РОСП УФС СП России по Свердловской области. Средний возраст респондентов составил 30 лет, стаж работы более 5 лет.

**Практическая значимость исследования:** состоит в возможности использования полученных данных для профилактики и преодоления эмоционального выгорания у судебных приставов – государственных служащих и, как следствие, повышение эффективности их труда.

**Структура работы:** введение, две главы (теоретическая и практическая), заключение, список литературы и приложения.

## **Глава I Теоретические основы изучения эмоционального выгорания у судебных приставов**

### **1.1 Сущностная характеристика феномена эмоционального выгорания**

В психологической науке феномен эмоционального выгорания впервые был рассмотрен американским психиатром Г. Фрейденбергером, который характеризуется психологическим состоянием здоровых людей, находящихся в продолжительных социальных контактах с эмоциональной напряженностью. Помимо Фрейденбергера исследованием данного феномена также занимался С. Гинзбург.

В работах отечественного психолога Б. Ананьева также можно найти упоминание о синдроме эмоционального сгорания, которое он определял как негативное явление, свойственное людям, работающим в социономических профессиях.

Середина 1990-х годов стала началом интенсивного изучения данного феномена среди отечественных психологов. Исследованием данного феномена занимались: Н. Гришина, В. Бойко, В. Орел и др. При этом объяснение синдрома эмоционального выгорания проводилось в рамках традиционной теории профессионального стресса, исследователями которой были Г. Селье, Т. Кокс, В. Бодров и др. Проведя ряд исследований, ученые пришли к выводу о том, что синдром эмоционального выгорания является синдромом стресса, негативно сказывающийся самочувствии и работоспособности индивида и его отношений в профессиональной деятельности. Данный синдром характерен для профессий, связанных с тесными социальными контактами, однако существует тенденция возможных негативных деструкций личности и в профессиях субъект – объектного типа.

К современному периоду времени изобретён ряд моделей, которые описывают суть феномена профессионального (эмоционального) выгорания на базе основных категорий, имеющих различие по концептуальным основаниям: «эмоциональное сгорание» (Т.С. Яценко, Т.В. Форманюк); «синдром хронической усталости» (Г. Фрейденбергер); «эмоциональное



перегорание» (В.Д. Вид, Е.И. Лозинская); «эмоциональное выгорание» (В.В. Бойко).

В контексте исследования, которое мы проводим, термин «эмоциональное выгорание» наиболее отображает негативные преобразования и изменения личности судебных приставов. Причиной для подобного утверждения является тот факт, что данное понятие определено отличительными чертами профессионально-служебной деятельности.

Исследование публикаций гласит о том, что как в отечественной, так и в зарубежной психологии до сих пор нет существует конкретной позиции касательно причин появления выгорания, не изобретён единый генетический механизм развития данного синдрома, а кроме того отсутствуют научно аргументированные модели профилактики, психокоррекции, терапии и реабилитации специалистов, которые подверглись профессиональному выгоранию.

Исследовательская традиция рассматривать выгорание как модель ответных реакций личности на хронические рабочие стрессоры (К. Чернисс, А. Пайнс, А. Широм, В. Бойко, Н. Гришина, Whelan, Zitzelsberger и др.).

Б. Перлман и Е. Хартман предложили модель, которая рассматривает эмоциональное выгорание в контексте профессионального стресса, протекающего в свою очередь в четырех стадиях. Первая стадия включает в себя первичный стресс в рабочей ситуации. Вторая стадия характеризуется изменением восприятия в ходе переживания стресса. Третья стадия включает основные реакции организма на стрессовую ситуацию, а четвертая стадия определяет последствия самого стресса. Ученые считают, что синдром эмоционального выгорания характерен для четвертой стадии, представляющий собой следствие после продолжительного влияния стресса.

Н. Гришина говорит о том, что выгорание является специфическим состоянием человека, которое возникает в следствии продолжительных профессиональных стрессов и проявляется в различных жизненных обстоятельствах человека.

В. Бойко рассматривает эмоциональное выгорание в рамках механизмов психологической защиты, представляющих собой полного или частичного исключения эмоциональных реакций в ответ на психотравмирующее воздействие. Таким образом эмоциональное выгорание является приобретенной моделью профессионального поведения, позволяющий личности оптимально расходовать энергетические ресурсы. Автор считает, что начальный этап эмоционального выгорания происходит в конструктивной форме, а его последствия, несущие деструктивный характер, являются негативной реакцией на выполнение профессиональных обязанностей. Исходя из данного положения синдром эмоциональное выгорания является динамическим процессом, который начинает развиваться одновременно со стрессовыми реакциями организма.

Т. Рогинская говорит о том, что проявления профессионального стресса указывают на характерные черты продолжительного стресса и психической перегрузки. Она считает, что начало профессионального выгорания начинается с усиленной затраты энергетических ресурсов, в следствии чего в последствии начинает появляться психологическая усталость, которая трансформируется в разочарование.

На наш взгляд, более конструктивна позиция Л.А. Китаева-Смыка, который отмечает, что негативные личностные изменения, возникающие в ходе профессиональной деятельности в экстремальных условиях, приводят к нарушениям защитных систем человеческой психики.

Таким образом, выполненное исследование научных работ даёт возможность установить присутствие разных точек зрения на понимание представления содержания и места профессионального выгорания в традиционной парадигме, которая имеет основание на феноменологии профессионального стресса. Невзирая на совокупность механизмов возникновения, имеются и определенные различия посреди стресса и выгорания, проявляющиеся во временных характеристиках сведений этих процессов. Выгорание считается продолжительным процессом истощения

личностного ресурса индивида в отсутствии их адекватной регенерации при осуществлении проффункций.

Иное значительное различие между выгоранием и стрессом скрывается в специфике их воздействия на деятельность субъекта. В случае если стресс как адаптационный синдром способен призвать все стороны психики человека и совершенствовать уровни показателей эффективности профессиональной деятельности, то выгорание, раскручиваясь, приводит к смещению в худшую сторону её показателей. Во взаимосвязи с данным фактом представление о выгорании как механизме психологической защиты, на наш взгляд, считается довольно спорным.

Вышесказанное позволяет сделать вывод, что профессиональное (эмоциональное) выгорание не является особым видом стресса. Данный синдром имеет ряд существенных отличий, а поэтому должен рассматриваться как самостоятельный феномен.

Как известно, синдром выгорания сначала изучался как дезадаптированность к работе из-за чрезмерной рабочей нагрузки, что дало основание для его сопоставления с состоянием сильного переутомления, возникающего в трудовой деятельности. Повышенная чувствительность к стандартным рабочим нагрузкам, быстрая утомляемость и медленное восстановление после воздействий свидетельствуют о недостаточной профессиональной пригодности индивида.

Профессиональное (эмоциональное) выгорание имеет возможность быть следствием и творческого труда, характеризующегося активными эмоциональными нагрузками у субъектов деятельности. При этом данные характеристики труда имеют все шансы содействовать появлению, также развитию профессионального выгорания в случае присутствия противоречия между высоким уровнем мотивации и неосуществимостью реализоваться в определённом виде деятельности, тенденции, определяющей усиление психического напряжения.

А.Ю. Левагина считает, что проблемы негативных психических состояний у работников могут быть обусловлены не только внешними воздействиями, но и внутренними возмущениями – плохое настроение или самочувствие, страх увольнения.

Некоторые исследователи связывают профессиональное выгорание с разочарованием в работе и депрессией. Возникновение профессиональной неудовлетворенности характеризуется отрицательными эмоциями, падением мотивации, изменением представлений, пассивностью поведения и равнодушием к результатам профессиональной деятельности. У субъекта труда возникает необоснованное чувство беспомощности, неуверенности в своих возможностях, сочетающихся с чувством бесперспективности.

Анализ публикаций свидетельствует, что синдром профессионального (эмоционального) выгорания часто рассматривается как проявление профессиональной деформации личности. Так, в диссертационном исследовании О.В. Крапивиной эмоциональное выгорание у пенитенциарных служащих рассматривается как форма профессиональной деформации субъекта профессиональной деятельности, приобретенная им в результате действия защитных механизмов в ответ на психотравмирующее воздействие условий работы.

Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова выявили корреляцию между выгоранием и показателями саморегуляции. В их исследованиях установлена существенная роль в возникновении выгорания таких показателей, как неудовлетворенность самоактуализацией, обесценивание и потеря смысла собственных усилий, ощущение бессмысленности активной деятельности и жизни в целом.

Важным фактором являются особенности направленности личности труда, где центральным моментом выступают ценностные ориентации личности. По мнению Д.А. Леонтьева, рассогласование между высокой значимостью определенной ценности и невозможностью ее реализации может явиться причиной профессионального (эмоционального) выгорания,

так как ценности обладают реальной мотивационной действенностью при усвоении приобретения ими личностного смысла.

А. Brodsky и J. Ederlwich разработали концепцию выгорания как «поэтапного прогрессирующего разочарования», возникающего в результате фрустрации идеалистичных ожиданий личности.

Другим направлением в объяснении механизмов выгорания являются когнитивно-бихевиоральные модели. Так, Мейер объясняет возникновение феномена выгорания наличием целого комплекса неверных ожиданий и поведения работника, которые не соответствуют реальной рабочей ситуации.

Автором психодинамического подхода к объяснению факторов выгорания является Г. Фишер. Он рассматривает выгорание как нарциссическое личностное расстройство, вызванное несоответствием реальной действительности идеалам личности.

Таким образом, концепции, относящиеся к индивидуальному подходу, связывают источник возникновения синдрома выгорания, прежде всего, с различными аспектами личности, где главным условием формирования феномена является несоответствие намерений профессионала реальной действительности или индивидуальным особенностям личности.

Конструктивным в объяснении феномена профессионального (эмоционального) выгорания, на наш взгляд, является концепция контрпереноса, развитая в работах ряда авторов (П. Хайманн, Д. Винникот, Дж. Арлоу и др.). По мнению ее сторонников, в основе острого профессионального стресса лежат проблемы неразрешенного контрпереноса, а синдром профессионального (эмоционального) выгорания является рационализацией бессознательного конфликта. При этом П. Хайманн рассматривает контрперенос как явление, включающее в себя «все чувства, которые испытывает аналитик по отношению к своему пациенту» [С. 142].

Различают два основных вида контрпереноса: позитивный (совокупность положительных реакций) и негативный (совокупность отрицательных реакций). По мнению П. Хайманна и Г. Ракера, негативный

контрперенос создает внутренние условия для длительного стресса и, следовательно, для профессионального (эмоционального) выгорания аналитика.

Выделенные особенности субъективного контрпереноса имеют сходство, на наш взгляд, с признаками профессионального (эмоционального) выгорания судебных приставов, а поэтому данная теория может быть полезной для понимания внутренней динамики формирования изучаемого синдрома.

Второе направление – интерперсональный подход – изучает выгорание в связи с особенностями межличностного взаимодействия, прежде всего у представителей социально-экономических профессий.

С. Маслач полагает, что главной причиной выгорания считаются напряженные и тяжёлые отношения между клиентами и работниками. Данная обстановка переживается работником как продолжительно влияющий стресс и выражается в изменении его взаимоотношений к себе и людям, находящимся вокруг. Но выделение интереса в рамках данного подхода только лишь на межличностных взаимоотношениях оставляет без внимания индивидуальные личностные особенности профессионала и прочие психологические условия.

Зависимость выгорания от эмоциональных отношений учитывается в концепции Д.Н. Харрисон, который рассматривает феномен через призму восприятия субъектом труда собственной социальной компетентности и эффективности в межличностных контактах.

В современных моделях выгорания механизм возникновения и развития данного феномена связан с внутренними, интерперсональными и организационными факторами. Такой подход в наибольшей мере представлен в рамках организационной психологии.

Взаимоотношения между организационной культурой и выгоранием раскрываются в работе J. Winnubust, который выделяет две основные организационные структуры: бюрократическую и профессиональную.

Бюрократическая характеризуется жесткой стандартизацией выполнения рабочих обязанностей и формализмом, а профессиональная имеет тенденцию к увеличению автономии и творчества в работе. В связи с этим причинами выгорания могут быть нарушения связей и конфликты внутри организации. Подобные закономерности, на наш взгляд, могут быть присущи и для профессиональной деятельности службы судебных приставов.

Отечественные авторы дифференцируют факторы выгорания на личностные, ролевые и организационные (Т.В. Форманюк); внешние и внутренние факторы возникновения состояния выгорания (В.В. Бойко); индивидуальные и организационные (В. Орел); внешние факторы возникновения состояния выгорания (О. Бусовикова и Т. Мартынова); объективные и субъективные (М. Борисова); социально-экономические, социально-психологические и индивидуально-психологические детерминанты (Т. Зайчикова).

В. Орел факторы выгорания разделил на две группы: организационные и индивидуальные. Согласно его взгляду, подобная классификация расширяет структуру первой группы и в тоже время освобождает от «искусственного» распределения факторов, которые относятся к социальным. Он же полагает, что психическое выгорание является дисфункцией, что появляется из-за воздействия профессиональной деятельности на личность, более чётко выражается в области субъектных видов труда. Согласно ему стресс не лежит в основе выгорания, имеющего только профессиональную направленность. Он относит эмоциональное выгорание к категории психических состояний.

Некоторые отечественные авторы (В. Бойко, Н. Водопьянова, Е. Старченкова, Т. Форманюк) считают важным дополнить классификацию, предложенную В. Орлом, третьей группой факторов, раскрывающих содержательные аспекты деятельности.

В целом сравнение состава выделяемых групп факторов в зарубежных и отечественных классификациях позволяет говорить об определенном

сходстве, хотя поэлементный состав неидентичен. При этом внешние факторы соответствуют организационным условиям и содержательным аспектам деятельности, а внутренние – индивидуальным характеристикам субъекта труда.

В соответствии с концепцией Г. Селье, стресс считается общим адаптационным синдромом, включающим стадии тревоги, резистентности, истощения. С позиции данной точки зрения выгорание символизирует третью фазу (фазу истощения), характеризующуюся присутствием необратимых перемен в организме и истощением физиологических ресурсов.

Анализ публикаций свидетельствует, что изучение группы организационных факторов, куда включаются условия организационной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, становится все более представительным в области исследований выгорания.

Различные исследователи выделяют различные симптомы профессионального выгорания образующие фазы и характеризующие динамику выгорания.

Согласно Х. Сиксмо, Д. Дирендонк, В. Шауфели «выгорание» представляет собой двухмерный конструкт, в структуру которого входят следующие фазы: эмоциональное истощение и деперсонализация. Заключительная фаза выражается в смещении в худшую сторону отношения к другим (подчиненным, коллегам, пациентам), в некоторых случаях и лично к себе.

Наиболее популярной является трехмерная модель синдрома «выгорания» американских исследователей К. Маслач и С. Джексон. В соответствии с их взглядами, «выгорание» это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции собственных личных достижений.

Эмоциональное истощение характеризуется возникновением эмоционального перенапряжения и чувствами опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. У человека появляется



чувство, что он уже не может работать как раньше. Эмоции «приглушены», «притуплены», есть опасность возникновения эмоционального срыва.

Деперсонализация выражается в развитии негативного, бездушного, циничного отношения к коллегам, подчиненным, клиентам. Человек стремится отгородиться от личных контактов, общается формально. На первых этапах развития деперсонализации человек может пытаться скрыть подобное отношение к окружающим, оно проявляется только во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем может вырваться наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редукция персональных достижений характеризуется уменьшением уровня чувства компетентности в своей работе, уменьшением ценности своей деятельности, недовольством собой, отрицательным самовосприятием в плане профессиональном. В результате действия данного симптома у человека создается низкая профессиональная и личная самооценка, возникает чувство собственной несостоятельности, равнодушие и безразличие к работе.

К. Маслач и С. Джексон утверждают, что каждый из субсиндромов концептуально различается и имеет несовпадающие по валентности корреляции с рабочими и индивидуальными факторами, поэтому не следует соединять их в один показатель. Причем выгорание — это последовательно нарастающий процесс, и возникновение одного компонента ускоряет развитие следующего. Эмоциональное истощение чаще всего возникает первым и ведет к развитию деперсонализации, в то время как редукция профессиональных достижений появляется независимо.

В. В. Бойко при определении фаз выгорания основывался учением Г. Селье о стрессе:

Первая фаза — «напряжения» состоит из следующих симптомов «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенность собой», «тревога и депрессия».

Вторая фаза, «резистенции» определяет попытку более или менее благополучно защитить себя от неприятных впечатлений. Показателем (симптом) резистенции, в первую очередь, считается «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование». В. Бойко отличает экономичное проявление эмоций, как положительный навык, и при неадекватном реагировании, что чаще воспринимается партнерами как неуважение, пренебрежение к их личности, то есть переходит в область нравственных оценок. Последнее, может определить направление накопления межличностных конфликтов. Кроме того фазу резистенции составляют симптомы: «эмоционально-нравственная дезориентация» (как логическое развитие предыдущего), «расширение сферы экономии эмоций» (в первую очередь, когда данная форма защиты переносится за границы профессиональной деятельности - домой, в общении с друзьями и т.п.), признак «редукции профессиональных обязанностей», в целом - их упрощение, таким образом переплетающихся с эмоционально-нравственной дезориентацией.

Сформированность третьей фазы – «истощения» говорит о падении общего энергетического тонуса и ослаблении нервной системы. Фаза включает такие симптомы, как «эмоциональный дефицит» (отрицательные эмоции преобладают над положительными); «эмоциональная отстраненность» (почти полное исключение эмоции из профессиональной деятельности); «личностная отстраненность» (восприятие партнера, клиента, пациента и т. п. как неодушевленный предмет, объект для манипуляций); «психосоматические и психовегетативные нарушения» (эмоции нарушают функционирование других систем организма, приводя к формированию психосоматических заболеваний и вегетативных проявлений).

Выделение указанных фаз крайне относительно, их очерёдность может не соблюдаться, а симптомы разных фаз могут обладать различной выраженностью.

По существу в концепции В.В. Бойко, выгорание - это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома - стадия истощения (по Г. Селье).

Так, Дж. Гринберг выделил 5 стадий развития профессионального выгорания.

Первая стадия – снижение удовольствие от профессиональной деятельности, снижение активности.

Вторая стадия характеризуется появлением усталости, апатии, появление проблем со сном, снижением эффективности деятельности и профессиональной дисциплины. Человеку для выполнения своих обязанностей необходимо дополнительная мотивация и стимулирование.

Третья стадия – появляются физические явления, такие как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям - хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол», постоянное переживание нехватки времени.

На четвертой стадии развиваются хронические заболевания, происходит частичная или полная потеря работоспособности, переживание неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

Пятая стадия характеризуется переходом физических и психологических проблем в острую форму, развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека и возникновение проблем с карьерой.

Симптомы профессионального выгорания характеризуют черты длительного стресса и психической нагрузки, деструктивно влияющие на различные психические сферы и, прежде всего, на эмоциональную.

В общественном сознании, и в научной литературе акцент делается, прежде всего, на позитивных аспектах работы с людьми (сотрудников правопорядка, врачей, педагогов, социальных работников и т. д. и т.п.). Совершенно очевидно, что именно работа с людьми в силу предъявляемых ею профессиональных требований, особой ответственности и

эмоциональных нагрузок, очевидно, содержит в себе опасность тяжелых переживаний (эмоций, волнений), связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса.

Анализ публикаций свидетельствует, что один из самых важных социально-психологических факторов, рассматриваемых как признак выгорания, - это взаимоотношения в организации, причем как по вертикали, так и по горизонтали. [С. 110-153]. Еще один из социально-психологических факторов, имеющий положительную корреляцию с профессиональным (эмоциональным) выгоранием, - ролевой конфликт [С. 223], то есть противоречие между функциями работника, которые он должен выполнять.

К. Кондо японский композитор и музыкант определил синдром «эмоционального выгорания» как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных личностных отношений между людьми. Этому определению соответствует и данное им толкование понятия «сгорание», которому подвержены те, кто безотказно и интенсивно работает с людьми. Такая эмоциональная напряженная работа сопровождается чрезмерной тратой психической активности, приводит к психосоматической утомление (изнурение) и эмоциональному истощению (усталости). В результате появляются беспокойство (тревога), раздражение, гнев, пониженная самооценка. На фоне учащенного сердцебиения, возникает одышка, желудочно-кишечные расстройства, эмоциональные срывы, головные боли, пониженное давление, нарушение сна. Как правило, возникают и семейные проблемы (ссоры с близкими, с родственниками). Воздействие стрессогенных ситуаций, вызывающих явление «эмоционального сгорания» охватывает важный круг профессий, увеличивая число подверженных этому заболеванию.

В 1983 г. Е. Махер в своем обзоре обобщает перечень симптомов «эмоционального выгорания (сгорания)»:

- 1) усталость;
- 2) утомление;

- 3) истощение;
- 4) психического недомогания;
- 5) бессонница;
- 6) негативное отношение к людям;
- 7) негативное отношение к самой работе;
- 8) недостаток запаса трудовых действий;
- 9) злоупотребления химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками, медицинскими препаратами;
- 10) отсутствие аппетита или, наоборот, переедание;
- 11) негативная «Я - концепция»;
- 12) враждебные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев и т.д.);
- 13) упадочное настроение и связанные с ним эмоции (цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности и т.д.);
- 14) переживание (волнение) чувства вины.

В 1982 г. С. Маслач выделила в качестве важных характеристик личности, подверженной синдрому, следующие:

- индивидуальный предел возможностей эмоционального «Я» противостоять изнеможению, противодействовать «сгоранию» на основе самосохранения своего я;
- внутренний психологический опыт, включающий чувства, эмоции, установки, мотивы, ожидания; отрицательный индивидуальный опыт;
- депрессия, дискомфорт, дисфункции или их последствия.

Основными признаками синдрома «сгорания, выгорания» являются:

- ощущение эмоционального истощения;
- наличие негативных чувств по отношению к людям;
- отрицательная самооценка.

Эти признаки синдрома "эмоционального выгорания" отмечают большинство психоаналитиков, изучавших и наблюдавших его проявления.

После того как учеными была определена сущность синдрома "эмоционального сгорания", и этот феномен стал общепризнанным в психологии, закономерно встал вопрос о выявлении и группировки факторов, тормозящих развитие этого недуга или способствующих ему.

Исследования, проведенные среди сотрудников полиции показали, что они подвержены профессиональному выгоранию. Так, согласно М.В. Пряхиной более трети обследованных сотрудников полиции переживают состояние профессионального выгорания, которое на поведенческом уровне по частоте встречаемости проявляется в редукции выполнения профессиональных обязанностей за счет неадекватного или экономного эмоционального реагирования, личностной отстраненности, неудовлетворенности собой. Личностные особенности сотрудников полиции в состоянии выгорания представлены сочетанием депрессивности, раздражительности, застенчивости, эмоциональной лабильности, невротичности со склонностью к спонтанной и реактивной агрессии.

Исследования показывают, что связи между выгоранием и возрастом, стажем и степенью удовлетворенности профессиональным ростом не однозначны. По некоторым данным, профессиональный рост, который обеспечивает человеку повышение его социального статуса, уменьшает степень выгорания. В этих случаях с определенного момента может появиться отрицательная корреляция между стажем и выгоранием: чем больше первый, тем меньше второе. Так, И. Л. Фельдман установила, что профессиональное выгорание как проявление профессиональной деформации в деятельности государственных служащих находится в обратной зависимости от стажа работы. Профессиональному выгоранию больше подвергаются молодые сотрудники.

Е. Назарова же установила, что синдром эмоционального выгорания развивается в результате длительного занятия профессиональной

деятельностью. Это может быть обусловлено неудовлетворенностью карьерным ростом.

Среди личностных особенностей, способствующих «выгоранию», выделяют эмпатию, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализированность, фанатичность (Х. Фрейденбергер). Согласно Б. Перлману и Е. А. Хартману существуют следующие личностные факторы, обуславливающие формирование выгорания: интроверсия; реактивность; авторитаризм; низкое самоуважение; трудоголизм; низкий уровень эмпатии; особенности мотивации; степень неудовлетворенности профессией и профессиональным ростом; большой стаж работы и др.

М. В. Борисова отмечает, что профессиональному выгоранию подвержены люди с высоким уровнем нейротизма - показателем эмоциональной неустойчивости индивида, эмоциональной лабильностью, неуравновешенностью нервно-психических процессов, проявляющейся в повышенной возбудимости, реактивности и высокой степени откликаемости, с низким порогом переживания стресса и преобладанием негативно окрашенных эмоциональных состояний.

В работах О. И. Бабич, Е. И. Гринь, А. Н. Густелевой и др. показано, что индивидуально-психологические, личностные особенности человека являются не только внутренними причинами возникновения эмоционального «выгорания», но и могут быть ресурсами его преодоления. Личностные ресурсы преодоления выгорания обеспечивают способность человека менять негативное влияние факторов «выгорания» на позитивное для него действие и направлять усилия на устранение факторов «выгорания», помогают снизить негативное влияние профессионального стресса, сохранить психологическую устойчивость в стрессовых ситуациях и не только справиться с ними, но и не допустить его появления.

О. И. Бабич к системообразующим личностным ресурсам преодоления синдрома «выгорания» относит уровень осмысленности жизни, уровень самоактуализации личности и интернальность личности. А. Н. Густелева

проведя эмпирические исследования, установила, что факторами устойчивости к выгоранию выступают осмысленность жизни, актуальные смысловые состояния высокого уровня синхронизации смыслов во временных локусах жизни, а также высокое смысловое ресурсобеспечение профессиональной деятельности.



## **1.2. Психологические особенности деятельности судебных приставов**

Самые первые упоминания в истории Российского государства появились в 1479 году и были отражены в «Судебнике» и «Русской правде», а также следует отметить и летописи Новгородской феодальной республики. Несмотря на другое название данной службы, ее функции и должностные обязанности, включающие в себя выполнение судебных постановлений, на сегодняшний момент не изменились. Права пристава были расширены в связи с сопротивлением должника. Например, если он постарается укрыться или бороться, в этом случае приставу предоставлялось войско с помощью которого происходил арест должника.

За ненадлежащее исполнение обязанностей пристав подлежал дисциплинарной (отстранение от должности, увольнение со службы), уголовной (избивание батогами и кнутом) и материальной (компенсация вреда) ответственности.

На сегодняшний день судебный пристав является государственным служащим, в чьи прямые обязанности входит принудительное исполнение судебных решений, заключений и постановлений.

Работа у судебных приставов непростая, эмоциональная, требующая внимания, уравновешенного взгляда в конфликтных ситуациях. Непосредственно они согласно решению суда арестовывают счета из-за неуплаты кредита, накладывают лимиты и ограничения на выезд за рубеж, списывают денежные ресурсы с банковской карты в счет погашения штрафов ГИБДД либо невыплаченных алиментов, изымают автомобили и недвижимое имущество в случае неоплаченного кредита.

Представим основные характеристики профессиональной деятельности судебного пристава:

- Правовая регламентация. Деятельность судебных приставов (государственных служащих) достаточно четко определена. Несоответствующее выполнение своих служебных обязанностей, превышение собственных должностных обязательств изучается как

нарушение закона, гласит, изначально, о невысоком уровне его профессиональной грамотности (деятельности).

Устанавливающие стандарты, где государственный служащий производит реализацию собственной профессиональной деятельности, содействует развитию рвения строго соблюдать законные нормативные акты, устанавливает стандарты поведения, которые соответствуют ситуации. Следование правовым нормам станет одной из основных, преобладающих из числа прочих общественно значимых потребностей, которые влияют на характер сознания судебного пристава. Все вышеперечисленное, без исключения устанавливает значимый (высокий) уровень социализации личности, её ответственности перед обществом, нормативности действий. Выделим также, что правовое регулирование представляет собой не только равно как условие положительно формирующее, дисциплинирующий личность, но и как фактор, усугубляющий осуществление выполнения профессиональных обязанностей государственного служащего. Абсолютно очевидно, что осуществление деятельности судебного пристава, твердо зафиксировано правовыми нормами, требующими непрерывного контроля за собственными служебными действиями, что подразумевает присутствие конкретного комплекса индивидуальных характеристик (интеллектуальных, эмоционально-волевых и др.).

Властный характер профессиональных полномочий. В соответствии с действующим законодательством РФ судебный пристав имеет право, в крайнем случае, применять физическую силу, специальные средства и огнестрельное оружие; выводить из зала суда лиц, находящихся в состоянии наркотического, алкогольного или токсического опьянения, а также лиц, нарушающих порядок судебного заседания; задерживать лиц, допустивших нарушение общественного порядка в здании суда и при судебном заседании, и передавать их в органы внутренних дел для привлечения их к административной ответственности. Судебные приставы также осуществляют приводы лиц, уклоняющихся от явки в суд или к

судебному приставу, участвуют в принудительном исполнении судебных актов (решений) и актов других органов. Предоставление перечисленных полномочий государственного служащего предполагает их разумное использование с учетом характера содеянного правонарушителем, сложившейся ситуации, личности человека, в отношении которого применяются те или иные меры правового характера.

Реализация требовательных полномочий очень часто может приобретать конфликтный (проблематичный) характер. Принятие определенных решений в ситуациях конфликтного взаимодействия требует от судебного пристава способности анализировать и прогнозировать последствия СВОИХ действий; эмоциональной уравновешенности и, в то же время, решительности; при необходимости жесткости в действиях, в то же время, уважительного отношения к людям в силу своих должностных обязанностей.

Повышенная стрессогенность. Профессиональная деятельность судебного пристава в ряде случаев носит весьма напряженный, эмоциональный, ответственный характер. Главным образом, это может быть связано с противодействием заинтересованных лиц. Формы такого противодействия могут выражаться в неправомерном воздействии на защищаемых лиц, создании угрозы безопасности в местах судебного заседания, попытках завладения или уничтожения уголовного дела и вещественных доказательств и т.п. Своими словами стрессогенность можно назвать, как потенциальную способность в разных ситуациях вызывать у людей стресс. Самостоятельный стрессовый (депрессивный) фон создает и конфликтный характер деятельности государственного служащего, необходимость постоянной готовности к пресечению возможных нарушений, что связано с физическим, эмоциональным и психическим напряжением.

Очень часто нервно-психические перегрузки судебных приставов приводят к развитию психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, к появлению невротических реакций, психосоматических

функциональных расстройств и различных заболеваний на почве профессиональной деятельности. Они должны отличаться хорошим физическим здоровьем, стрессоустойчивостью к длительно воздействующим психофизическим перегрузкам, высокой работоспособностью, нервно-психической и эмоциональной стабильностью независимо от ситуаций.

Высокий уровень личной ответственности. Уровень личной ответственности государственного служащего определяется характером, решаемых им задач. Выполняя свои профессиональные функции, он должен понимать, что он несет собственную ответственность за безопасность защищаемых лиц и остальных граждан, находящихся в залах судебных заседаний. От добросовестности и профессионализма зависит очень многое. От материалов уголовного дела и вещественных доказательств зависит, будет ли вынесен справедливый приговор, а от надежности по обеспечению безопасности защищаемых лиц и охраны судебных помещений, зависит не только справедливость рассмотрения дела, но, возможно, жизнь и здоровье конкретных людей.

Ответственное отношение к своей профессиональной работе предполагает высокий уровень профессионализма, социальной зрелости, смелости, уверенности в себе, способность выходить из критических ситуаций.

Перечень профессионально важных качеств судебного пристава, разработка его психогаммы (совокупности психологических качеств и характеристик, важных с позиции профессиональной эффективности) предполагает, т.е. предусматривает проведение научного исследования и анализа практической деятельности должностного лица. [Матери](#)

Должности судебных приставов введены недавно и по ЭТОЙ проблеме пока не проводились исследования, мы обратимся к характеристикам, разработанным для сотрудников правоохранительных органов, выполняющих подобные функции.

По своим параметрам и целям деятельность судебных приставов наиболее похожа с характеристиками административно-надзорной и охранной деятельности органов внутренних дел. Хотелось бы отметить, что основным содержанием административно-надзорной деятельности будет наблюдение и прекращение нарушений правопорядка в общественных местах. Охранная деятельность заключается в тщательном наблюдении за охраняемыми объектами и пресечении попыток на охраняемое имущество. Анализ психogramm представителей соответствующих служб, органов внутренних дел и нормативных документов, четко сформированных требований к профессиональной деятельности и личности судебных приставов, позволит определить психологические характеристики (факторы), способные в дальнейшем стать основой психогаммы судебного пристава.

Перечислим важные профессионально-личностные характеристики судебного пристава способствующие повышению продуктивности его деятельности:

1. Психологические особенности внимания. Умение распределять, концентрировать и переключать его в зависимости от ситуации (проверка помещений, охрана комнат , наблюдение за объектами).

2. Стоит отметить особенности волевой и эмоциональной сфер личности. В их работе важными качества являются:

- повышенный самоконтроль
- целеустремлённость и настойчивость в принятии решений
- решительность для достижения цели вопреки всем препятствиям
- низкая эмоциональная включенность в проблемы должников
- ответственность и компетентность
- способность к самооцениванию на основе реальных своих успехов и возможностей
- стрессоустойчивость ,помогающая повышать активность и переключаться от негативного давления

3. Когнитивный аспект. В этом плане интеллектуальные способности пристава заключается в быстром реагировании в тяжелых ,стрессовых ситуациях и выборе точных действий способствующих безопасности клиентов.

- в умении принятия решения при дефиците информации
- в построении причинно-следственных связей между ситуациями
- выбор соответствующего конструктивного пути решения проблемы
- в анализе данных и их прогнозировании

4. Коммуникативные способности. Превыше всего судебный пристав ставит невербальные характеристики личности. Способность по внешним проявлениям понять эмоциональное состояние человека, его внутренние переживания. Данные возможности способны спрогнозировать поведение человека и предотвратить его деструктивный характер в зале суда . А также приставу необходимо:

- уметь находить успокаивающий тон при взаимодействии с собеседником;
- способность оказывать конструктивное воздействие на эмоциональное состояние человека ;
- проявлять толерантность, сдерживая агрессивные вспышки в конфликтной ситуации.

Для субъекта любой профессиональной деятельности при составлении психограммы, а в нашем случае для судебного пристава, необходимо иметь в виду, что перечисленные выше характеристики являются эталоном её. Однако, не стоит забывать, что все перечисленные качества выше не обязательно могут быть проявлены и выражены одинаково у каждого представителя данной профессии. В данном случае необходимо учитывать компенсаторный характер профессионально важных и значимых качеств личности, т.е. субъекта исследования. Недостаточный уровень одних качеств способен компенсироваться высокой степенью других.

Сами признаки синдрома «сгорания» также не имеют в своей структуре жесткое и точное проявление и специфичность и имеют все шансы модифицироваться от легчайших поведенческих реакций (раздражительность, утомляемость к концу рабочего дня, подавление и т.п.) вплоть до психосоматических, психических и нервных расстройств.

Существует несколько состояний человека, которые стремительно сокращают его мотивационный потенциал. Таким образом, при монотонности жизни, психическом состоянии, перенапряжении, утомлении, пропадает стремление осуществлять работу качественно, к которой вначале имелись положительные желания и мотивация. Но особенно сильное влияние на сокращение мотивационного потенциала оказывает состояние депрессии, образующееся у здоровых людей. Чувство беспокойства, тревоги и депрессии считается также признаком «эмоционального выгорания». Приведём определение понятия «депрессия» (от лат. depressio — подавление) — это аффективное состояние личности, которое определяется отрицательным, эмоциональным фоном (тоской, отчаянием, подавленностью, изнурением) из-за досадных, тяжелых, неприятных событий в жизни человека либо его близких. Появляется чувство беспомощности и слабости перед лицом жизненных проблем, неуверенности в своих возможностях и силах, нерешительности, перекликающееся с чувством беспомощности. Повышение числа потребностей, влечений стремительно идёт на спад, приводит к отрицательному поведению, а также бездействию.

В тот же период времени при переутомлении, тревоге у здоровых людей могут появляться навязчивые состояния (бессознательно непроизвольно, неожиданно возникающее наличие негативных мыслей, побуждения к слабости, беспомощности), что связано с мотивационным потенциалом. Большое влияние на понижение мотивационного потенциала проявляет «профессиональное выгорание».

Чрезвычайные ситуации зачастую сопутствуются стрессом, особенно когда у работника правоохранительных органов появляется острый

внутренний конфликт существующий между строгими требованиями, которые налагает на него внимательность, бдительность, ответственность, и объективная (определенная) невозможность их осуществить. Стресс как состояние психической напряженности, спровоцированное трудностями, опасностями, в целом воодушевляет и мобилизует человека на их преодоление. Но , в случае , если стресс превосходит критическую степень, то он преобразуется в дистресс, который понижает результаты и итоги труда, разрушает здоровье человека. Стрессы имеют несколько вариаций: личностные, профессиональные, стрессы ответственности и т.д.

К профессиональным стрессам можно причислить :

- 1) вхождение в новую профессиональную среду;
- 2) ситуацию переустройств, а также конфликтов в данной сфере;
- 3) ситуации изменения и перемен требований к профессии, наличие внутренних кризисов;
- 4) ситуации, сопряжённые с профессиональным ростом, с карьерой и др.

И так, ситуация обстановки нововведений и конфликтов в профессиональной сфере способна содействовать возникновению у человека таких стрессовых, неадекватных проявлений, как (беспомощность, подверженность рискам, конфликтам, эмоциональная напряженность, склонность к снижению работоспособности, уровня самокритичности).

Действия, образуемые под влиянием стресса имеют сходство с эффектами «выгорания». Абрумова акцентирует внимание на таких реакциях на стресс, которые имеют сходство с эффектами «выгорания». Их можно подразделить на пять видов:

1. Реакция и отклик эмоционального дисбаланса характеризуется чётким превалированием отрицательных эмоций. Снижен общий фон настроения. Человек чувствует дискомфорт, неудобства той либо другой степени выраженности. Кроме обширного спектра негативно проявленных



эмоций и чувств, реакция эмоционального дисбаланса характеризуется уменьшением числа круга эмоций.

2. Пессимистическая ситуационная реакция проявлена в первую очередь переменами мироощущения, установлением отрицательной негативной окраски миропонимания, мнений, суждений и оценок, идей, мыслей и противоречий, видоизменением и переструктурированием концепции ценностей. Общество принимается человеком в наиболее «черных, тёмных, отрицательных» тонах. Подобное понимание порождает устойчивое сокращение степени жизнерадостности, блокирует путь к результативному планированию деятельности в будущей перспективе. Реальное составление планов в целом уступает место пессимистическим прогнозам. Подобная напряженность (скованность) своей воли, грядущая неконтролируемость, сменяющаяся какими-либо событиями или условиями порождает вторичное понижение самооценки, чувства незначительности и маловажности личных собственных возможностей.

3. Ситуационная реакция демобилизации различается более внезапными преобразованиями в области контактов: выполняется отказ от привычных контактов или, согласно меньшей мере, значительным их ограничением, введением лимита, что порождает постоянные, продолжительные переживания одиночества, беспомощности, слабости, безнадежности.

4. Ситуационная реакция оппозиции характеризуется повышенной степенью враждебности, агрессивности, повышение негативных оценок окружающих людей и их действий и деятельности.

5. Ситуационная реакция дезорганизации базируется на тревожном компоненте. Вследствие данного факта проявляются в наиболее выраженном виде соматовегетативные проявления (гипертонические и сосудисто-вегетативные кризы, умственная усталость, нарушения сна,).

Однако, невзирая на то, что эффекты выгорания и профессиональные стрессы имеют сходство, не следует их приравнивать. Синдром эмоционального выгорания, в целом, вернее всего, являет собой результат

влияния комплекса стрессовых факторов (ситуаций), а не пребывает разновидностью стресса.

Непрерывное воздействие разрушающих факторов и условий в целом приводят к стабильным изменениям личности. Негативные переживания удерживают надлежащие формы реагирования, и в отдельных случаях проявления отрицательных эмоций модифицируются в устойчивые черты стабильного характера: замкнутость, необщительность, агрессивность, депрессивность, агрессивность, высокую личностную тревожность, ограничение области важных тем и интересов.

Хотелось бы отметить, что одним из показателей синдрома эмоционального выгорания, на примере судебного пристава в профессиональной деятельности является состояния психической напряженности, вызванные конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящими к чувству дискомфорта, тревоги, состояния пессимистического настроения. Существуют различные научные подходы к определению главных видов психической напряженности. Одни ученые, исследователи в сфере психологии различают два вида таких состояний: напряжение, вызывающее положительный, мобилизующий эффект и напряженность, которая в свою очередь характеризуется понижением устойчивости психических и двигательных функций и даже вплоть до разрушения личности. Другие проводят различие между эмоциональным напряжением как нормальным состоянием и эмоциональной напряженностью как состоянием недомогания, небольшим отклонением.

Исследователи попытались также сформулировать представление о том, какие особенности людей способствуют развитию профессионального «выгорания». По мнению американских исследователей психологов, развитие «выгорания» более вероятно у людей с наименьшей степенью зрелости и самодостаточности, активных, более импульсивных и нетерпеливых, не имеющих семьи, но нуждающихся в тех, кто мог бы их поддерживать, имеющих цели и требования, которые ни в коем случае согласуются с

реальностью. Можно добавить, что с возрастом вероятность процесса выгорания уменьшается, но более очевиднее подвержены начинающие работники, люди молодого возраста. Однако большинство исследователей считают, что возраст, пол, стаж работы и другие социально-демографические характеристики, не связанные прямо с профессиональным выгоранием. Большее значение имеет индивидуальный тип реагирования на стрессовые ситуации.

Специалисты в области «эмоционального выгорания» сходятся на том, что развитие «выгорания» не ограничивается профессиональной сферой и его последствия начинают значимо проявляться в личной жизни человека, его взаимодействии с другими людьми, сотрудниками, коллегами, в других ситуациях его окружающей жизни.

Бойко В.В. – является доктором психологических наук, профессором, заведующим кафедрой психологии и медицинской деонтологии СПб Института стоматологии, рассматривает «выгорание» как определенный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный формы эмоционального, чаще всего профессионального поведения личности. В то же время, могут возникать и дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно может сказываться на исполнении профессиональной деятельности. «Выгорание» позволяет человеку отмерить и экономно расходовать энергетические ресурсы.

Бойко В.В. приводит разнообразные симптомы «выгорания»:

Симптом «эмоционального дефицита». К человеку, отработавшему много лет, приходит чувство, что эмоционально он уже не способен оказывать помощь в полной мере субъектам собственной деятельности. Он не в состоянии вступить в их положение, понять их, внести свой вклад соучастия и сопереживать, оказывать помощь в ситуациях, которые возникли в профессиональной деятельности, которые обязаны мотивировать,

выполнять усиление интеллектуальной, волевой и нравственной отдачи в полном объёме. Эмоциональное выгорание, свидетельствует о том, что его еще недавний опыт говорит ему, что таких ощущений не было, и , соответственно, у личности начинаются некие переживания по данному поводу. Со временем симптом выгорания увеличивается и обретает более непростую конфигурацию, все реже проявляются положительные эмоции и все больше негативные. Резкость, раздражительность, грубость, обиды, капризы – расширяют признаки «эмоционального дефицита».

Симптом «эмоциональной отстраненности». Проявляется в том, что человек почти целиком ликвидирует эмоции из сферы профессиональной деятельности. Его практически ничего не беспокоит, не вызывает эмоционального отклика – как ни позитивные обстоятельства, так и ни отрицательные. На самом деле это не первоначальный дефект эмоциональной сферы, ни критерий наличия твердости, а полученная эмоциональная защита за годы обслуживания людей. Человек постепенно обучается работать словно робот, как в роли бездушного автомата, исполняя лишь собственные профессиональные функции. В иных сферах он живет насыщенными эмоциями. Реагирование в отсутствие эмоций наиболее броский, яркий, явный признак выгорания. Он говорит о профессиональной деформации, искажение в изменениях личности и причиняет вред субъекту общения.

Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации». Проявляется в широком диапазоне душевного состояния и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, выделяется полная или частичная утрата интереса к личности – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Очаги «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает защитный эмоционально-волевой настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения в профессиональной деятельности в целом и в

жизни, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность остро защищает свою антигуманистическую философию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех» и т.п. В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана, т.е. невозможна правоохранительная профессиональная деятельность.

Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Данный симптом, исходя из своего названия, имеет выражение на уровне психического и физического самочувствия. Как правило его образование происходит по условно-рефлекторной связи отрицательного свойства. Очень многое из того, что соприкасается с субъектами профессиональной деятельности, подводит к отклонениям в соматических либо в психических состояниях. Зачастую даже какая-то мысль о данных субъектах либо взаимоотношения с ними порождает плохое настроение, чувство страха, бессонницу, сосудистые реакции, неприятные ощущения в области сердца, обострения затяжных хронических заболеваний. Происходящие реакции с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – сама уже не может справиться с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется среди иных подсистем субъекта. Таким способом организм выручает себя от губительной мощи и разрушительной силы энергии эмоций.

Исследование теоретических подходов к изучению феномена «эмоционального выгорания», даёт возможность произвести следующие выводы:

В сущности, возникновение «выгорания» вернее всего считается результатом непростого взаимодействия индивидуальных личностных особенностей человека, ситуации и условий его взаимных отношений и его профессиональной и рабочей ситуации, в которой он пребывает, и уже

невозможно однозначно связать с теми или иными личностными или ситуационными условиями.

Многие ученые придерживаются точки зрения, что дисфункции могут быть отображены на разных аспектах трудового процесса как на самой деятельности, так на работнике и на межличностном профессиональном общении в целом. Данные дисфункции формируются в связи с развитием «эмоционального выгорания», который включает в себя спектр отрицательных показателей, чем и обусловлено нарушение эмоционального состояния и личностного потенциала специалиста. Вышеописанные нарушения выражаются в неспособности реализовать свои ресурсы из-за усталости и подавленности, что в свою очередь ведет к возникновению личностных деструкций, деформации поведения и профессиональной деятельности. Работа судебных приставов с их возможными отрицательными аспектами и негативным давлением требует усиленного внимания к их психическому состоянию, возможности повышения эффективности их работы и оказанию психологической помощи при преодолении неоптимального личностного и эмоционального состояния.

### **1.3. Психологическая коррекция эмоционального выгорания**

Под психологической коррекцией понимается один из видов оказания психологической помощи, направленный на изменение не соответствующих оптимальным моделям форм психологического развития с помощью специальных методов, а также обеспечивающий формирование необходимых психологических качеств, которые способствуют эффективной социализации личности и успешной адаптации к изменяющимся жизненным условиям. В современной науке психокоррекция определяется как психологическое воздействие на конкретные структуры психики с целью обеспечить полноценное развитие и функционирование личности.

К видам коррекционного воздействия относятся: внушение, подражание, убеждения и подкрепления.

Психокоррекционная работа может проводиться как в групповой форме, так и в индивидуальной. Индивидуальная работа проводится психологом и клиентом один на один без посторонних лиц, групповая же проводится с несколькими людьми, объединенными схожими психологическими проблемами, которые взаимодействуют друг с другом, при этом достигая успешности проводимой работы.

Определение психокоррекционной помощи имеет свои различия в разных психологических подходах. Так, психокоррекционная работа в рамках психоаналитического подхода ориентирована на смягчение симптомов, которые проявляются в результате конфликта между структурами психики “Я” и “Оно”, через преодоление неадекватных механизмов психологической защиты. В гуманистическом подходе основной акцент делается на создание благоприятных условий с целью вызвать позитивные личностные изменения, например, личностный рост, самоактуализацию и другие. Задачей психолога во всех случаях является вызвать мобилизацию уникальных возможностей и потенциала личности.

В рамках деятельностного подхода психокоррекция связана с формированием некой системы действий и четкой структуризацией

деятельности. В данном подходе обозначают две группы методов воздействия: методы, направленные на регулирование усиления психических функций, способствующих развитию эмоционального самоконтроля, улучшению саморегуляции и др., и методы нормативно – ценностной коррекции, где объектами выступают нормативные комплексы, которые обуславливают отказ в подчинении общим принципам, целям и задачам деятельности.

Психокоррекционные методы направлены на улучшение межличностного взаимодействия, приобретение оптимальных моделей поведения личности, выработке эффективных способов преодоления сложных жизненных ситуаций и гибкости реакций на изменяющиеся условия.

Также существуют некоторые возрастные и индивидуальные особенности действий психокоррекционной работы: динамическое содержание развития в разных возрастных периодах различно и результаты психокоррекционного воздействия будут отличаться.

Эффективность психокоррекции зависит от качества содержания программы, ее своевременности и адекватности.

Эффективность психокоррекционной работы также зависит от степени соответствия индивидуальным особенностям личности.

На сегодняшний момент существуют следующие симптоматические методы психокоррекции: аутогенная тренировка, метод условных рефлексов, оперантное научение, система патогенетической психотерапии и другие.

Психологическая коррекция берет свое начало в интенсивном развитии психологии и дефектологии.

Выделяют следующие периоды развития психокоррекции:

Первый период приходится на середину 19 в – начало 20 в, и носит название описательного периода. В этот период особое внимание уделялось медицинским наблюдениям и возникновению педагогических потребностей в коррекции отклоняющегося развития. Французским врачом Эдуардом



Сегеном был предложен комплексный подход к воспитанию детей с умственной отсталостью и им же были описаны коррекционные методы и диагностика умственного и перцептивного развития таких детей. Также Э. Сеген является одним из основоположников олигофренопедагогики. Ему принадлежит труд, описывающий лечение и воспитание детей с умственной отсталостью.

Второй период в развитии психокоррекции характеризуется возникновением теории и практики психологической коррекции. Данный период приходится на начало 20 века и продолжается до первой трети. Происходит первое внедрение экспериментально – психологических методов в структуру психологических исследований, а также разработка практических методов психокоррекционной работы.

Зарубежные и отечественные психологи взяли на вооружение работы Э. Сегена и П. Трошина для дальнейшего изучения психологического развития детей с различными дефектами. В этот период с позиции ассоциативной психологии были проведены исследования особенностей развития детей с отклонениями в развитии и здоровых детей.

Третий период развития тесно связан с именем отечественного психолога Л. С. Выготского. Им была создана общая концепция аномального развития и заложены методологические представления психокоррекции. Также Выготским были разработаны различные психодиагностические и коррекционные программы для детей с различными анализаторскими нарушениями.

Четвертый период, который начался в середине 30-х годов 20 в., характеризуется интенсивным формированием практической психологии. В этот период начинают создаваться системы психологической помощи людям с различными дефектами. Методы психологической помощи интенсивно внедряются в психологическую практику и начинают использоваться не только в медицине, но и в повседневности. Помощь начинают оказывать и

людям, которые оказались в трудной жизненной ситуации и которые нуждаются в морально – психологической поддержке.

Можно сделать вывод о том, что в нынешнее время психокоррекция направлена на восстановление психического здоровья человека, исправление значимых свойств личности и помощи в развитии социальных навыков и профессиональных способностей.

Коррекция является своего рода системой специальных психолого – педагогических и медицинских приемов, которые направлены на преодоления недостатков в психофизическом развитии. Также под коррекцией подразумевается исправление как отдельных недостатков, так и комплексное воздействие на личность человека с целью достижения положительного результата в процессе его развития и обучения.

Деятельность психокоррекционной направленности является сложным психофизиологическим и социально – педагогическим явлением, которое охватывает различные виды деятельности, такие как обучение, воспитание, профессиональная деятельность, социально – ролевая сторона и другие.

Итак, психологическая коррекция оказывает активное воздействие на психическую деятельность человека, целью которой является ослабление или устранение различных негативных отклонений в развитии и функционировании психики, а также исправление эмоциональных, поведенческих, когнитивных нарушений, которые создают человеку различные психологические проблемы.

#### **1.4. Выводы по первой главе**

Рассмотрев мнения различных авторов, синдром профессионального выгорания может затрагивать различные стороны трудового процесса. Это может быть профессиональная деятельность и личность трудящегося, а также межличностное профессиональное общение. У работника начинает развиваться целый симптомокомплекс, включающий в себя ряд негативных показателей, которые неблагоприятно влияют на личность специалиста. Он становится беспомощен в использовании своих личностных возможностей, испытывает психическую усталость и теряет свои профессиональные умения и навыки. Результатом профессионального выгорания является нарушение профессиональной деятельности и деформация субъекта труда, с последующим ухудшением трудового процесса в целом. В связи с этим необходимо уделить внимание проблеме профессионального выгорания, обеспечить профилактику и научить приемам психогигиены работников государственной службы с целью снизить влияние негативных воздействий на успешность их профессиональной деятельности.

Феномен эмоционального выгорания в рассмотрении характеризуется динамическим процессом, результатом которого является повышение степени его проявления. В контексте данного подхода эмоциональное выгорание определяется множеством различных симптомов, например, эмоциональное истощение, снижение уровня профессиональной активности, неудовлетворенность трудовой деятельностью, а также переоценку своих профессиональных возможностей, которые, в свою очередь, определяют степень синдрома профессионального выгорания.

В результате продолжительного стресса и психической нагрузки формируются определенные симптомы профессионального выгорания, с последующим деструктивным влиянием на все сферы психической деятельности, но прежде всего на эмоциональную сферу.

Синдром эмоционального выгорания не связан с теми или иными личностными и ситуационными факторами, а вероятнее, что он является

результатом сложных взаимодействий личностных характеристик трудящегося, профессиональных ситуаций и их взаимных влияний в процессе трудовой деятельности.

Изучение и рассмотрение различных публикаций свидетельствует о том, что изучение факторов организационной направленности, включающих условия трудовой среды, содержание трудовой деятельности и социально – психологические условия являются всё более представительными для изучения феномена профессионального выгорания.

## **Глава II. Психологическая коррекция эмоционального выгорания у судебных приставов**

### **2.1. Организация и методы исследования**

**Цель:** разработка и апробация программы психологической коррекции эмоционального выгорания у представителей социономических профессий, для повышения профессиональной успешности.

**Гипотеза:** процесс психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов будет эффективным при следующих условиях: 1. формирование общей стрессоустойчивости; 2. толерантность эмоционального выгорания.

Эмпирическое исследование осуществлялось в несколько этапов:

Этап I – подбор методик и диагностического инструментария.

Этап II – Организация и проведение эмпирического исследования.

Этап III – Обработка результатов эмпирического исследования.

Этап IV – Проведение психокоррекционной программы.

Этап V – Проведение контрольного эксперимента.

Этап VI – Обсуждение результатов исследования. Написание выводов и заключения.

Предметом эмпирического исследования выступил процесс психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов. В исследовании приняли участие государственные служащие, а именно судебные приставы РОСП УФС СП по Свердловской области. Выборка состояла из 69 человек. Средний возраст респондентов составил 30 лет, стаж работы более 5 лет.

Для проведения эмпирического исследования использовались методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В Бойко, «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой), методика «Экспресс-оценка выгорания» (В. Каппони, Т. Новак).

## **2.2. Анализ результатов эмпирического исследования уровня выраженности синдрома эмоционального выгорания у судебных приставов.**

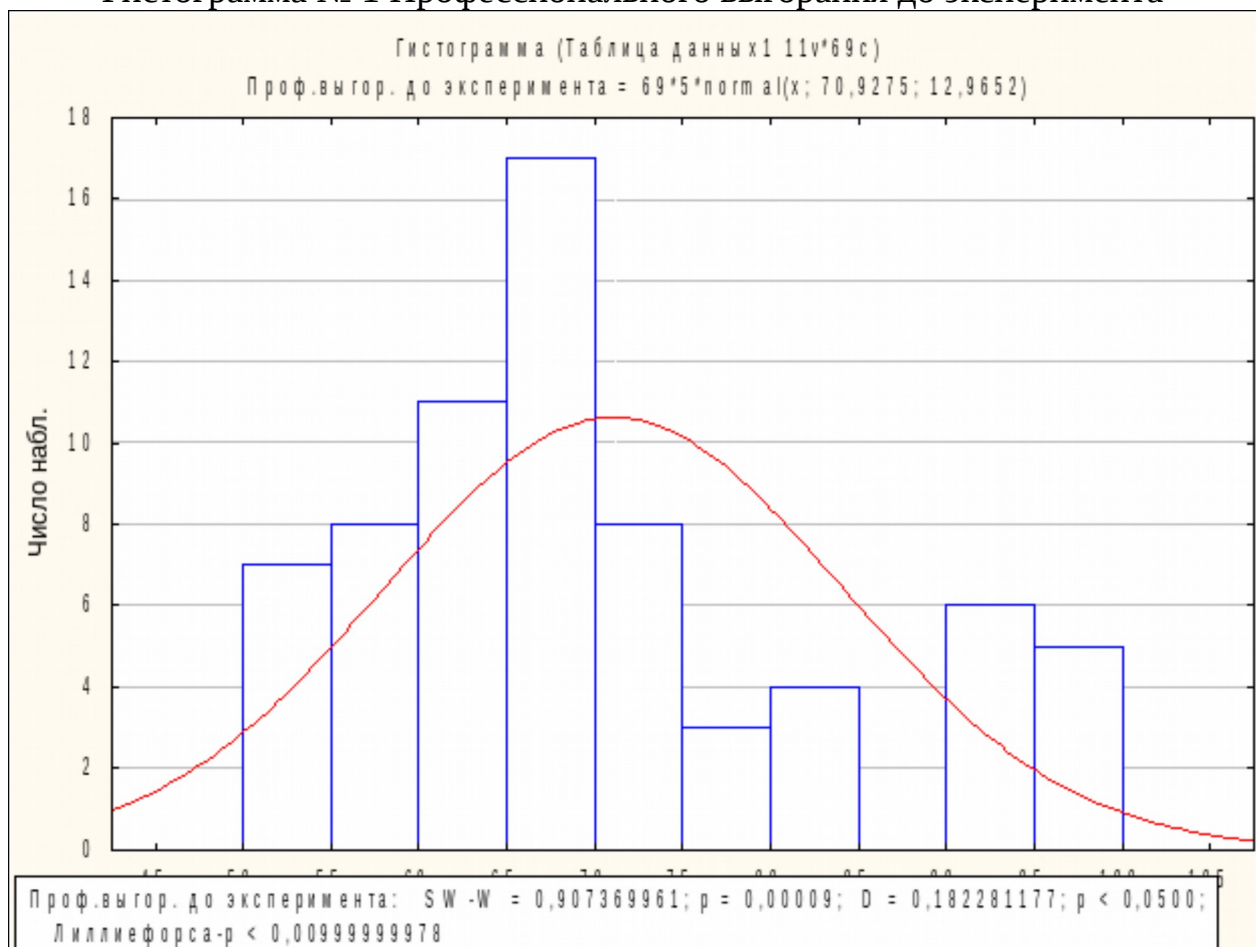
На первом этапе эмпирического исследования нами были выбраны методики исходя из темы выпускной квалификационной работы.

Для изучения эмоционального выгорания у судебных приставов нами был выбран опросник «Диагностика профессионального выгорания», автором данной методики является Кристина Маслач и Сьюзан Джексон, в адаптации Наталии Евгеньевны Водопьяновой. Опросник «Профессионального выгорания» обладает достаточными психометрическими свойствами. Исходя из ранее проведенных исследований, российская версия данной методики является надежной и валидной, методику «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко) позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры и опросник "экспресс-оценка выгорания" Каппони В., Новак Т. предназначен для диагностики первых симптомов синдрома эмоционального выгорания, для его распознавания.

До проведения психокоррекционной программы у судебных приставов был высокий показатель эмоционального выгорания, после проведения психокоррекционной программы уровень эмоционального выгорания

значительно снизился, об этом также свидетельствует обработка математической статистики. (См. диаграммы размаха)

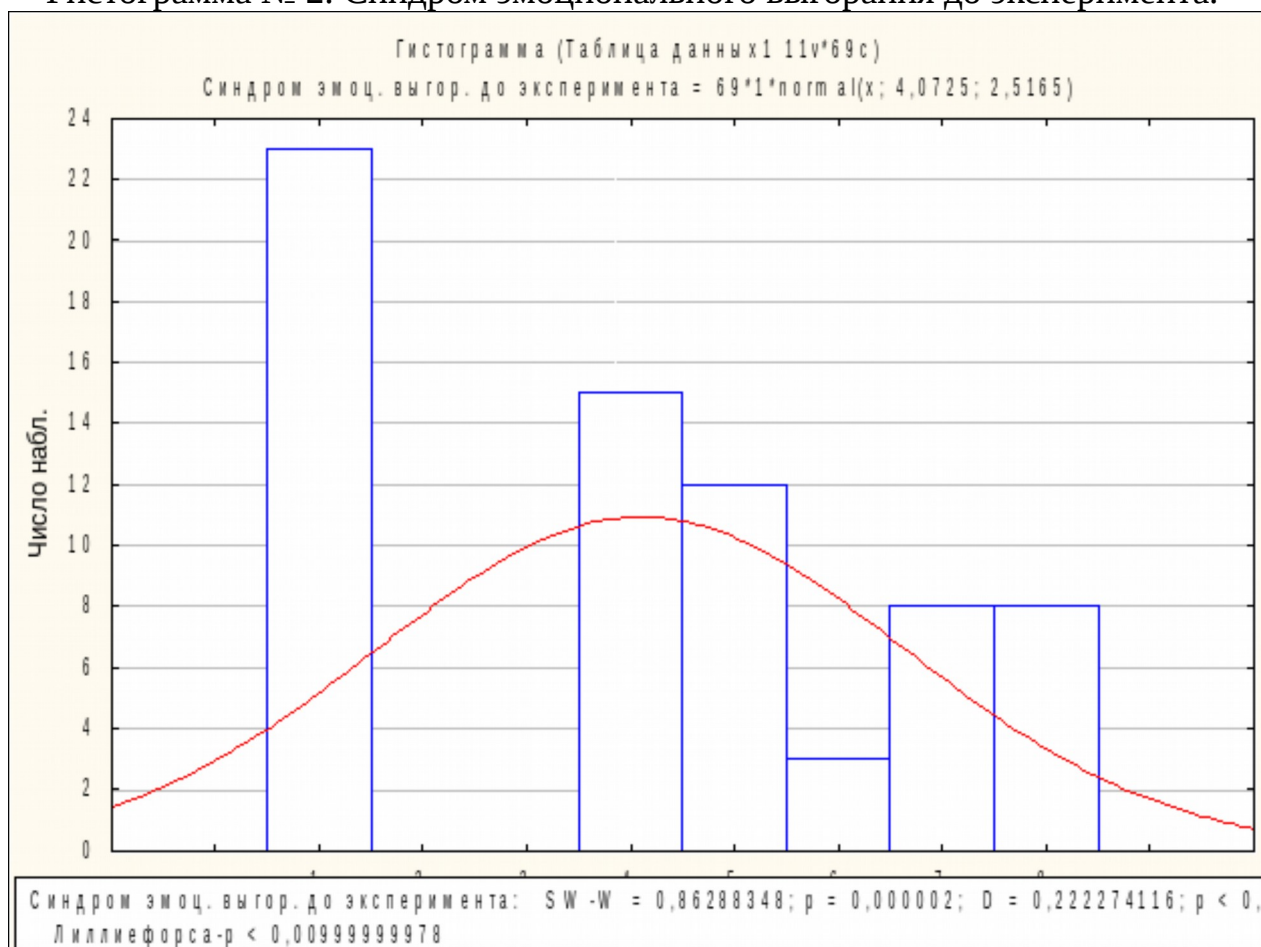
Гистограмма № 1 Профессионального выгорания до эксперимента



Распределение значений профессионального выгорания судебных приставов. Средняя - 70,93, стандартное отклонение - 12,97, по критерию Шапиро-Уилка – 0,9 при уровне значимости  $p = 0,00009$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака.

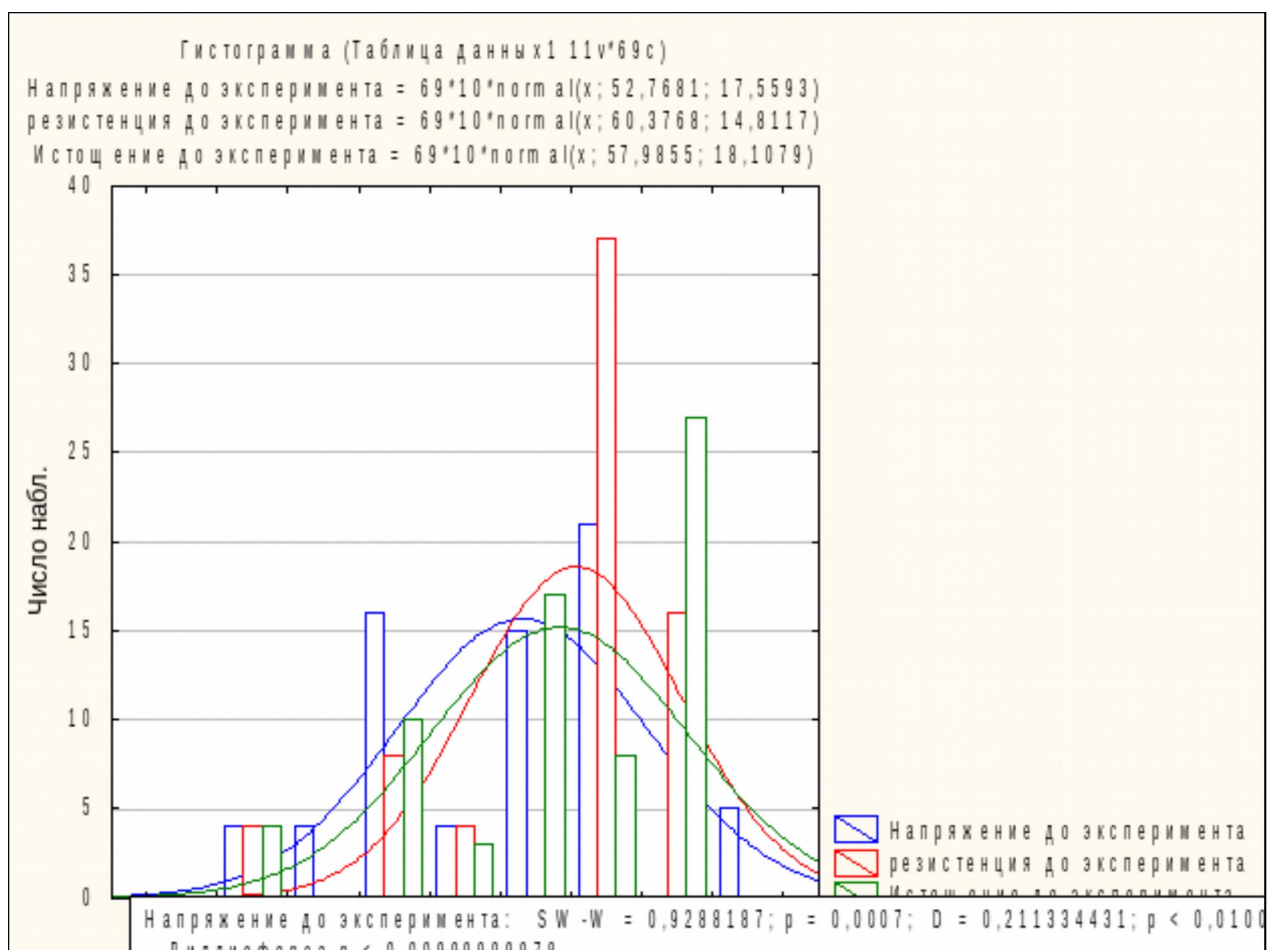


Гистограмма № 2. Синдром эмоционального выгорания до эксперимента.



Распределение значений профессионального выгорания судебных приставов. Средняя – 4,07, стандартное отклонение - 2,51, по критерию Шапиро-Уилка – 0,8, при уровне значимости  $p = 0,000002$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака.

### Гистограмма № 3. Напряжение, резистенция, истощение до эксперимента.



Напряжение до эксперимента: SW-W = 0,9288187;  $p = 0,0007$ ;

$D = 0,211334431$ ;  $p < 0,0100$ ;

Лиллиефорса- $p < 0,0099999978$

резистенция до эксперимента: SW-W = 0,818003636;  $p = 0,00000009$ ;

$D = 0,311748091$ ;  $p < 0,0100$ ;

Лиллиефорса- $p < 0,0099999978$

Истощение до эксперимента: SW-W = 0,858059382;  $p = 0,000001$ ;  $D = 0,18127541$ ;  
 $p < 0,0500$ ;

Лиллиефорса- $p < 0,0099999978$

Распределение значений профессионального выгорания судебных приставов. Напряжение: средняя – 52,8, стандартное отклонение - 17,5, по критерию Шапиро-Уилка – 0,9 при уровне значимости  $p = 0,0007$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака; Резистенция: средняя – 60,4, стандартное отклонение – 14,8, по критерию Шапиро-Уилка – 0,8 при уровне значимости  $p = 0,00000009$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака; Истощение:

средняя – 57,9, стандартное отклонение – 18,1, по критерию Шапиро-Уилка – 0,8 при уровне значимости  $p = 0,000001$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака.

О нормальном распределении данных признаков можно увидеть в следующих таблицах:

Таблица № 1. Эмоциональное выгорание до эксперимента.

|                                      | N<br>набл. | Среднее      | Медиана  | Мода     | Стд.откл. |
|--------------------------------------|------------|--------------|----------|----------|-----------|
| Проф.выгор. до эксперимента          | 69         | 70,9275<br>4 | 67,00000 | 67,00000 | 12,96525  |
| Синдром эмоц. выгор. до эксперимента | 69         | 4,07246      | 4,00000  | 1,000000 | 2,51653   |
| Напряжение до эксперимента           | 69         | 52,7681<br>2 | 58,00000 | 68,00000 | 17,55927  |
| резистенция до эксперимента          | 69         | 60,3768<br>1 | 64,00000 | Множест. | 14,81166  |
| Истощение до эксперимента            | 69         | 57,9855<br>1 | 63,00000 | 73,00000 | 18,10792  |

Профессиональное выгорание 71; синдром эмоционального выгорания 4,1; напряжение 52,8; резистенция 60,3; истощение 58.

Таблица №2. Эмоциональное выгорание после эксперимента.

|  | N<br>набл. | Среднее      | Медиана  | Мода     | Стд.откл. |
|--|------------|--------------|----------|----------|-----------|
| Проф. выгор. после эксперимента            | 69         | 63,1739<br>1 | 63,00000 | 67,00000 | 15,09086  |
| синдром эмоц. выгорания после эксперимента | 69         | 3,18841      | 3,00000  | 1,000000 | 2,27050   |
| Напряжение после эксперимента              | 69         | 48,9710<br>1 | 47,00000 | 68,00000 | 15,94196  |
| Резистенция после эксперимента             | 69         | 53,8840<br>6 | 62,00000 | 64,00000 | 14,87154  |
| Истощение после эксперимента               | 69         | 51,8550<br>7 | 52,00000 | Множест. | 17,04689  |

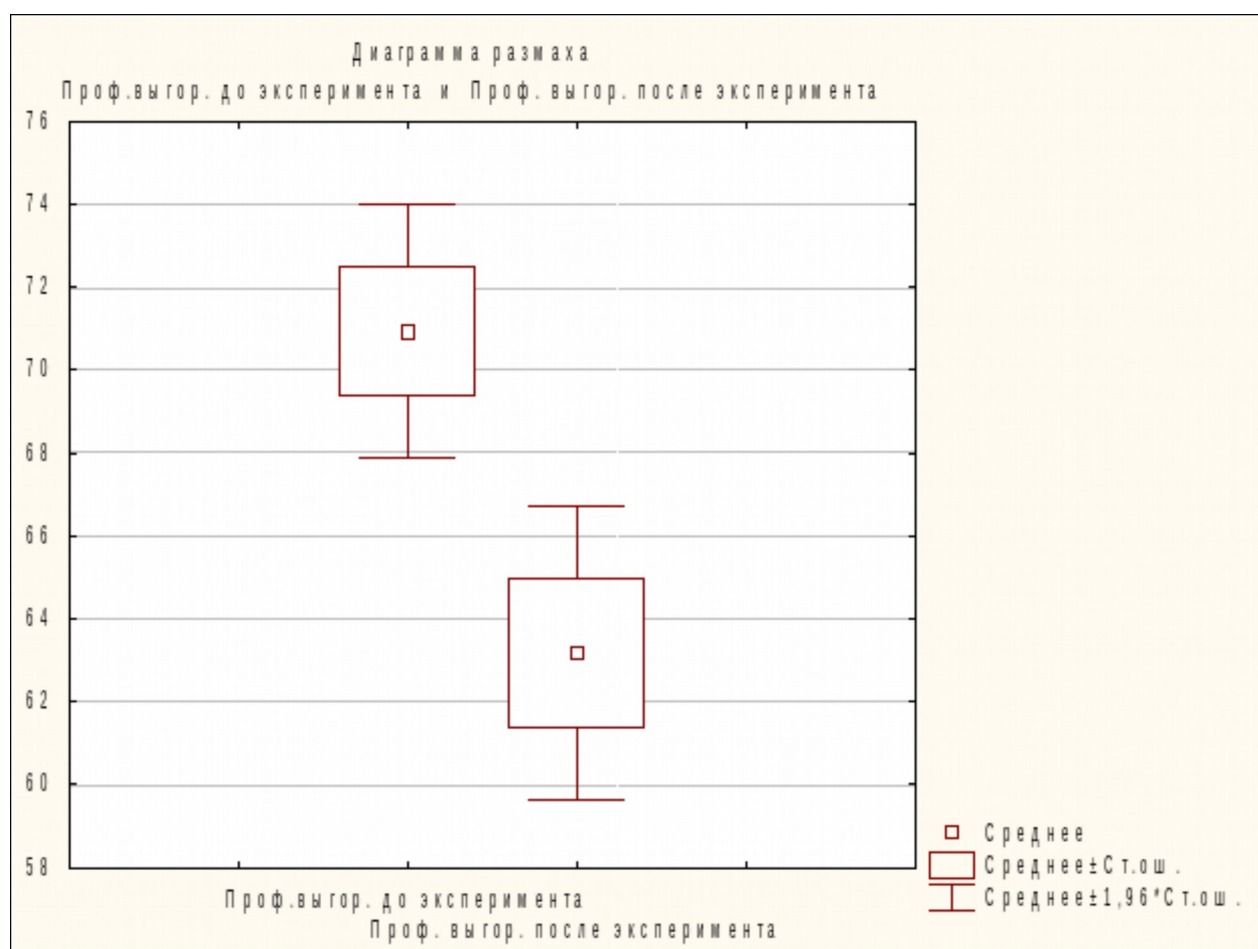
Профессиональное выгорание 63,1; синдром эмоционального выгорания 3,1; напряжение 49; резистенция 53,9; истощение 51,9.

Более развернуто мы показываем исследование на гистограммах и диаграммах размаха.

Таблица № 3.

|   | Среднее<br>Группа 1 | Среднее<br>Группа 2 | t-<br>знач.  | P            | Ст.от<br>кл.<br>Группа 1 | Ст.от<br>кл.<br>Группа 2 | F-отн.<br>Дисперсии | p<br>Дисперсии |
|---|---------------------|---------------------|--------------|--------------|--------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| Проф.выгор. до эксперимента vs. Проф. выгор. после эксперимента | 70,92<br>754        | 63,17<br>391        | 3,237<br>233 | 0,001<br>516 | 12,96<br>525             | 15,09<br>086             | 1,3547<br>72        | 0,21315<br>2   |

Диаграмма размаха № 1. Профессиональное выгорание до и после эксперимента.

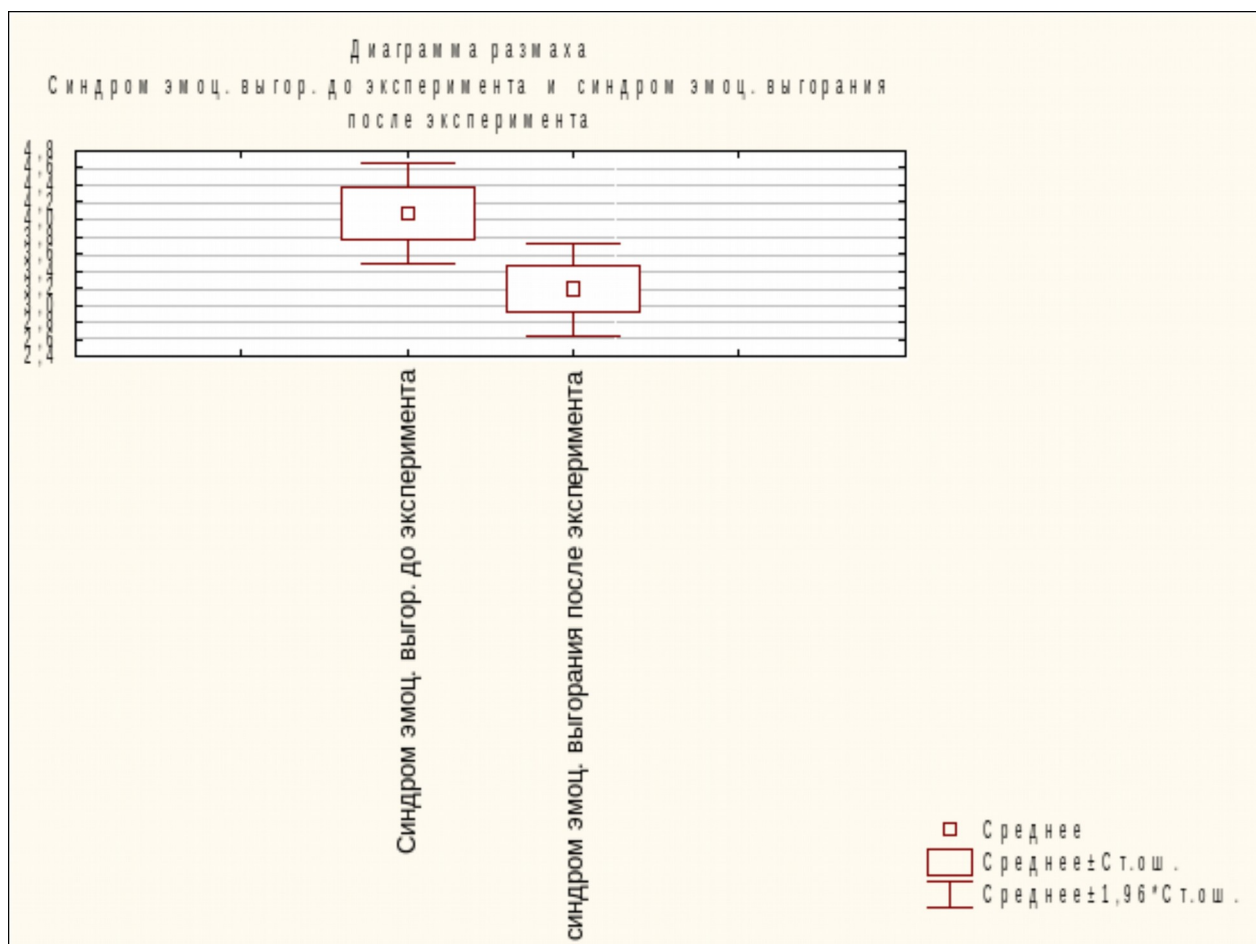


Как мы видим на данной диаграмме размаха профессионального выгорания до и после эксперимента: в первой группе – 70,92, во второй – 63,17, t-критерий Стьюдента – 3,24, при уровне значимости  $p = 0,001$ .

Таблица № 4.

|   | Среднее<br>Группа 1 | Среднее<br>Группа 2 | t-знач.      | P            |  | Ст.откл.<br>Группа 1 | Ст.откл.<br>Группа 2 | F-отн.<br>Дисперсии | p<br>Дисперсии |
|---|---------------------|---------------------|--------------|--------------|--|----------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| Синдром эмоц. выгор. до эксперимента vs. синдром эмоц. выгорания после эксперимента | 4,07<br>2464        | 3,18<br>8406        | 2,16<br>6616 | 0,03<br>2007 |  | 2,51<br>6527         | 2,27<br>0497         | 1,228<br>460        | 0,398<br>377   |

Диаграмма размаха № 2. Синдром эмоционального выгорания до и после эксперимента.

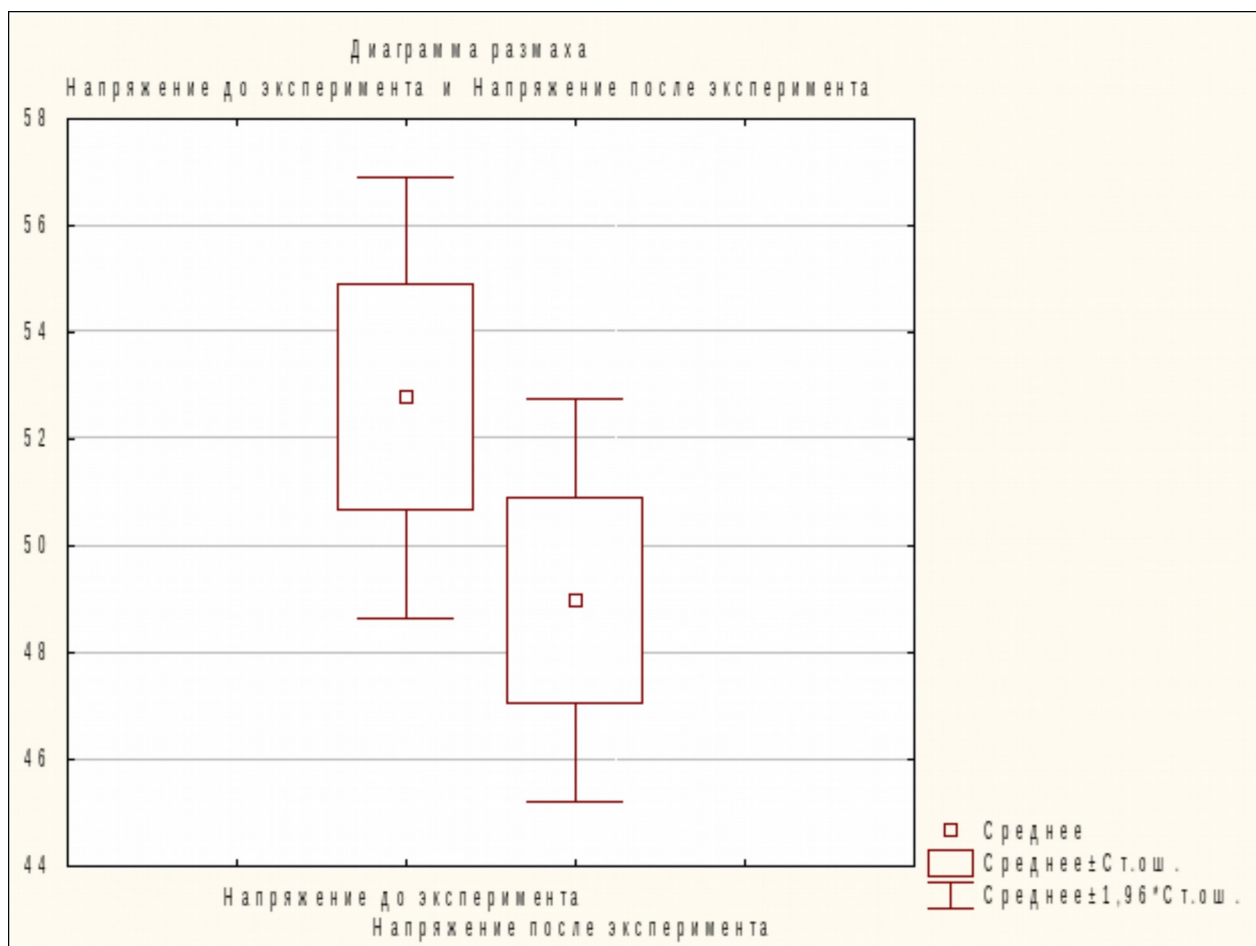


На данной диаграмме размаха синдрома эмоционального выгорания до и после эксперимента мы видим: в первой группе – 4,07, во второй – 3,18, t-критерий Стьюдента – 2,16, при уровне значимости  $p = 0,032$ .

Таблица № 5.

|  | Среднее<br>Группа 1 | Среднее<br>Группа 2 | t-знач.      | P            | Ст.откл.<br>Группа 1 | Ст.откл.<br>Группа 2 | F-отн. Дисперсии | p Дисперсии  |
|--|---------------------|---------------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|------------------|--------------|
| Напряжение до эксперимента vs. Напряжение после эксперимента | 52,7<br>6812        | 48,9<br>7101        | 1,32<br>9920 | 0,10<br>5771 | 17,5<br>5927         | 15,9<br>4196         | 1,213<br>191     | 0,427<br>622 |

Диаграмма размаха № 3. Напряжение до и после эксперимента.

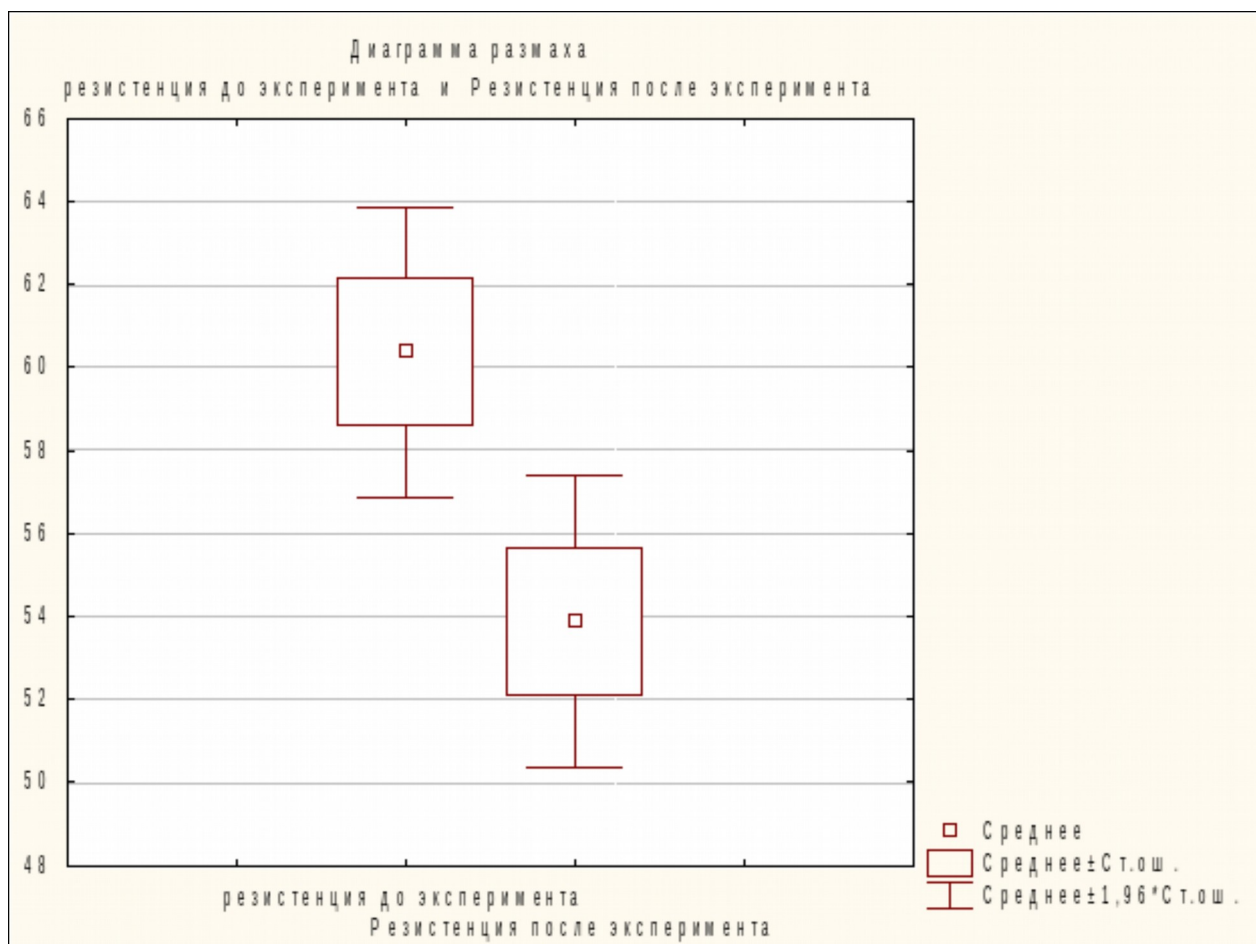


На данной диаграмме размаха фаза напряжения до и после эксперимента мы видим: в первой группе – 52,76, во второй – 48,97, t-критерий Стьюдента – 1,32, при уровне значимости  $p = 0,105$ .

Таблица № 6.

|  | Среднее<br>Группа 1 | Среднее<br>Группа 2 | t-знач.  | P        | Ст.откл.<br>Группа 1 | Ст.откл.<br>Группа 2 | F-отн.<br>Дисперсии | p<br>Дисперсии |
|--|---------------------|---------------------|----------|----------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------|
| резистенция до эксперимента vs. Резистенция после эксперимента | 60,37681            | 53,88406            | 2,569548 | 0,011260 | 14,81166             | 14,87154             | 1,008102            | 0,973556       |

Диаграмма размаха № 4. Резистенция до и после эксперимента.



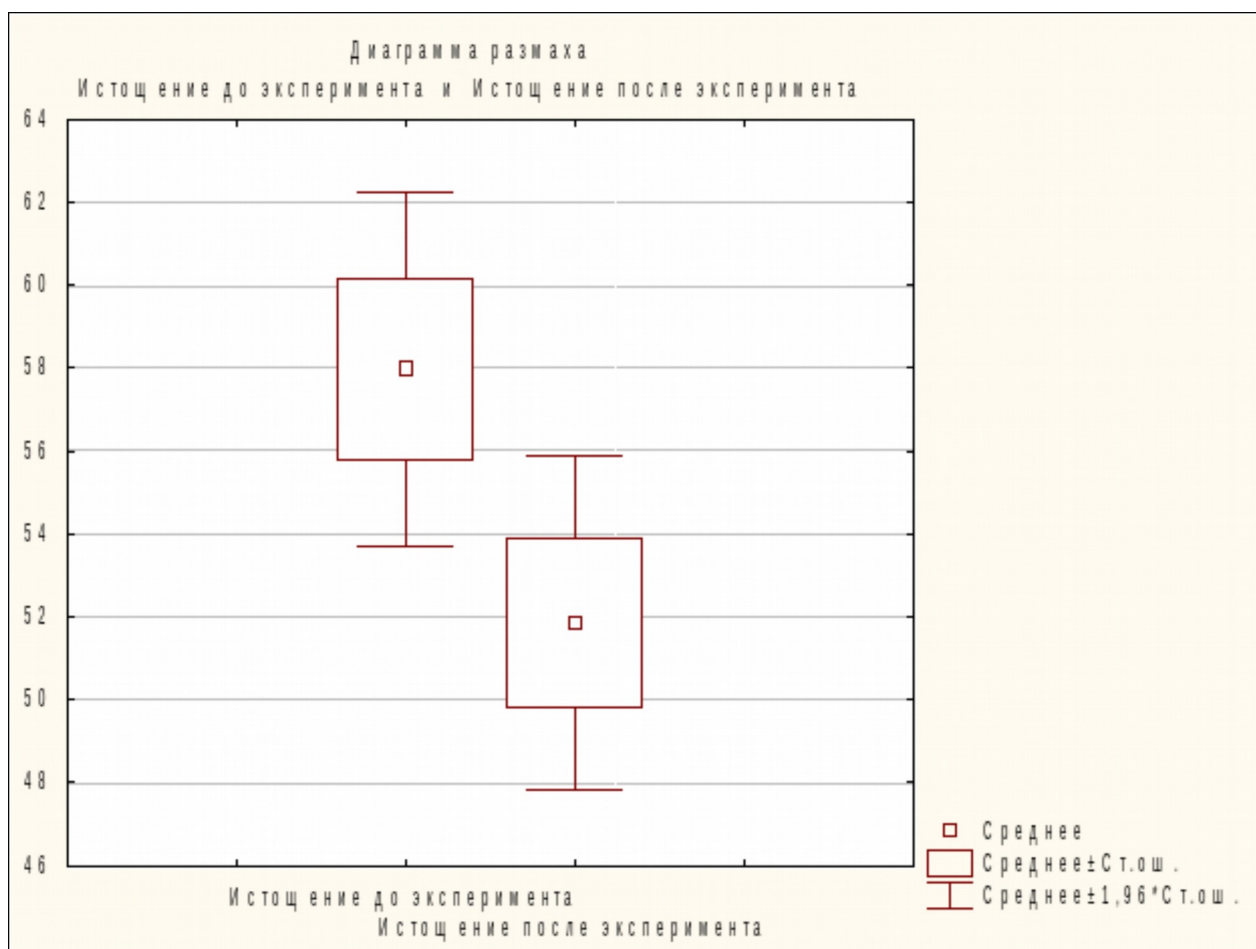
На диаграмме размаха резистенции до и после эксперимента мы видим: в первой группе – 60,37, во второй группе – 53,88, t-критерий Стьюдента – 2,56, при уровне значимости  $p = 0,011$ .



Таблица № 7.

|  | Сред<br>нее<br>Группа 1 | Сред<br>нее<br>Группа 2 | t-<br>знач. | P        | Ст.от<br>кл.<br>Группа 1 | Ст.от<br>кл.<br>Группа 2 | F-отн.<br>Дисперсии | p<br>Дисперсии |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------|----------|--------------------------|--------------------------|---------------------|----------------|
| Истощение до эксперимента vs. Истощение после эксперимента | 57,98551                | 51,85507                | 2,047615    | 0,042523 | 18,10792                 | 17,04689                 | 1,128359            | 0,619933       |

Диаграмма размаха № 5. Истощение до и после эксперимента.



На данной диаграмме размаха истощения до и после эксперимента мы видим: в первой группе – 57,98, во второй группе – 51,85, t-критерий Стьюдента – 2,04, при уровне значимости  $p = 0,042$ .



### **2.3. Описание разработки и апробации программы психокоррекции эмоционального выгорания у судебных приставов**

#### Программа психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов

Данный курс программы психологической коррекции состоит из 5 этапов и 4-х встреч, каждая из которых имеет свое назначение, процедурное обеспечение, описание наиболее важных моментов. В некоторые встречи включено “информирование” (инструктирование), проводимое консультантом от своего лица в группе.

В основе данной психокоррекционной программы лежит принцип поэтапного развития группы и постепенности в более глубоком понимании каждым участником себя. Каждая встреча по данной программе логически вытекает из предыдущей и является в содержательном плане основой для следующей.

Обязательные процедуры, которые используются на каждой встрече в психокоррекционной программе: индивидуальная и групповая рефлексия в начале и в конце занятия. Суть этой работы – в осмыслении процессов, способов и результатов индивидуальной и совместной деятельности:

- психогимнастические процедуры с релаксационным эффектом;
- ведение дневников участниками группы;
- аналитическая работа ведущего по осмыслению групповых процессов, изменений в позиции участников и психофизиологических показателей (устомление, интерес и т. д.).

Профессия «Государственный служащий», в данном случае судебный пристав, предъявляет к специалисту ряд требований, среди которых обязательными являются:

- компетентность;
- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии;

- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях,

- высокая мобильность;
- общительность;
- коммуникативные способности;
- самостоятельность;
- стремление опираться на собственные силы;
- умение управлять собственными эмоциями и поведением;

- способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистические установки и ценности, как в отношении самих себя, так и в отношении других людей, в отношении собственной профессиональной деятельности и жизни вообще.

Появление таких симптомов как хроническая усталость, эмоционального выгорания сопровождается упадками сил в профессиональной деятельности, снижением уровня самооценки, возникновением ощущения одиночества, «замкнутого круга», эмоциональным истощением, соматизацией, повышенной стрессоустойчивостью. Появление психофизических, социально-психологических, поведенческих симптомов эмоционального выгорания являются тревожным сигналом, индикатором физического и психологического нездоровья специалиста социоэкономического вида деятельности, который сам нуждается в профессиональной помощи психолога.

Предложенная программа психологической коррекции предназначена для повышения эмоциональной саморегуляции специалистов государственной службы, для освоения приемов и методов самовосстановления и оказания помощи себе и коллегам, что значительно улучшит самочувствие специалистов, повысит эффективность их труда.

#### Цели программы:

- повысить эмоциональную саморегуляцию;

- повысить качество использования знаний основ психологии в повседневной деятельности государственных служащих;
- провести профессиональную реабилитацию работников государственной службы, специфика работы которых способствует нервно-психическому перенапряжению, и как следствие, возникновению синдрома профессионального, эмоционального выгорания;
- оказания практической помощи государственным служащим и организация проведения работы по профилактике и преодолению «синдрома эмоционального выгорания»;
- обеспечить государственных служащих необходимой психологической информацией, развить умения и навыки предупреждения и преодоления временных трудностей в период осуществления профессиональной деятельности;
- способствовать формированию и поддержанию в себе позитивных, оптимистических установок и ценностей, формированию общей стрессоустойчивости, толерантности эмоционального выгорания, как в отношении самих себя, так и в отношении других людей, в отношении собственной профессиональной деятельности и жизни вообще.

#### Задачи программы:

- провести исследование факторов, дестабилизирующих деятельность государственных служащих и приводящих к формированию общего стресса, синдрому хронической усталости, «профессиональному выгоранию»;
- развить у государственных служащих навыки оказания самопомощи и помощи друг другу, обучить приемам снятия эмоционального напряжения, приемам повышения самооценки, настроения;
- способствовать формированию толерантности эмоционального выгорания, а также формированию в себе позитивных, оптимистических установок, как в отношении себя, так и в отношении других людей, работы и жизни вообще;
- способствовать формированию общей стрессоустойчивости.

### Ожидаемый результат

В процессе реализации программы психологической коррекции синдрома эмоционального выгорания предусматривается:

- повышение эмоциональной устойчивости государственных служащих и их готовности к психологическим нагрузкам в профессиональной деятельности;
- развитие навыков по профилактике синдрома хронической усталости и профессионального выгорания государственных служащих;
- стабилизация уверенности в себе, формирование образа государственного служащего в структуре образа - Я;
- снижение уровня тревожности у работников государственной службы и численности людей, готовых отказаться от профессиональной деятельности во имя сохранения собственного физического и психического здоровья;
- повышение качества трудовых, профессиональных обязанностей;

### Мониторинг и оценка результатов

Мониторинг данной психокоррекционной программы осуществляется в соответствии со стандартными процедурами возможными показателями результативности работы участников групп предполагаются:

- решение индивидуальных проблем участников групп;
- оказание консультативной, развивающей, эмоциональной помощи работникам государственной службы в процессе предупреждения и преодоления синдрома эмоционального выгорания;
- снижение уровня тревожности, хронической усталости у сотрудников социономического вида деятельности;
- овладение приемами оказания самопомощи.
- формирования общей стрессоустойчивости и толерантности эмоционального выгорания.

### Проектируемые этапы тренинга

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| I этап<br>(организационный) | - ориентация в специфике тренинга<br>как метода обучения; |
|-----------------------------|---|

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- первичная диагностика ожиданий участников и затруднений в общении;</li> <li>- выявление и коррекция мотивации участников (методом наблюдения, анкетирования и обобщенных характеристик);</li> </ul>   |
| II этап (встреча 1)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- самоопределение членов группы и определение группой целей своей работы; создание в группе такой атмосферы, которая бы способствовала самопознанию и самопроявлению;</li> <li>- дестабилизация стереотипных представлений о себе и мотивов своего поведения;</li> <li>- актуализация каждым своей профессионально-педагогической позиции;</li> </ul> |
| III этап (встреча 2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- переосмысление представлений о себе на основе обратной связи, анализа происходящего в группе и рефлексии;</li> <li>- расширение сферы осознаваемого в понимании поступков другого;</li> </ul>   |
| IV этап (встреча 3)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- отработка индивидуальных стратегий и тактик эффективного педагогического общения;</li> </ul>  |
| V этап (встреча 4)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- рефлексия изменений, происшедших с участниками и группой за время тренинга;</li> <li>- прогнозирование будущих профессиональных и жизненных планов участников группы;</li> <li>- изменений в позиции участников и психофизиологических показателей (устомление, интерес и т. д.). Обратная связь.</li> </ul>  |

- Упражнение «Самооценка эмоционального состояния».

Цель: настроить на занятие.

Материалы: краски, листы А4, баночки с водой, кисточки, влажные салфетки.

Содержание: судебные приставы по одному садятся за стол, расположенные по всему залу и рисуют свое эмоциональное состояние, настроение, с которым они пришли на данное занятие.

- Упражнение «Метафора проблемы».

Цель: показать судебным приставам, что они не одиноки в своих проблемах и научить разрешению их.

Материал: пластилин, дощечки, влажные салфетки.

Содержание: Ведущий тренинга предлагает всем участникам слепить из пластилина свою профессиональную проблему. Все участники садятся в круг и показывают свои метафоры проблем. Каждый участник, проходя по кругу, должен увидеть в скульптурах своих товарищей их проблемы, понять смысл предлагаемой метафоры и выбрать ту скульптуру, метафора которой покажется ему наиболее близкой к собственному образу проблемы. После этого участник молча садится на свое место. На следующем этапе участники берут свои работы и кладут их рядом с теми, чьи метафоры показались наиболее совпадающими с их видением собственной проблемы. В результате выявляются группы родственных по духу метафор. Последним заданием является создание метафоры победы над своей проблемой, в которой может быть скрыт способ разрешения профессиональной проблемы. После выполнения этого упражнения участники обсуждают ход упражнения.

- Упражнение «Будущее, настоящее, прошлое».

Цель: Данное упражнение способствует интенсификации процессов подачи-приема обратной связи в группе, создает высокий эмоциональный настрой у членов группы, способствует формированию позитивной мотивации, связанной с будущим профессиональной деятельности. Раскрытие потенциала для самоактуализации.

Материалы: Карандаши, фломастеры, листы бумаги А3.

Содержание: Участникам группы с помощью цветных карандашей или фломастеров на одном листе предлагается нарисовать три рисунка: мое прошлое, мое настоящее и мое будущее в профессии. Рисунки выполняются анонимно. После завершения работы ведущий собирает рисунки и перемешивает их. Далее каждому участнику выдается не его рисунок. Предлагается подумать, что человек хотел отобразить на этом рисунке. Далее каждый из участников рассказывает группе, что, по его мнению, хотел изобразить автор рисунка, и демонстрирует рисунок окружающим. Остальные члены группы вглядываются в рисунок и пытаются изложить свою версию изображенного. После этого автору рисунка предоставляется возможность "открыть" себя группе и донести до группы оригинальную версию рисунка. При желании автор может остаться неизвестным. Так по кругу каждый участник группы выступает с рисунком и излагает свою версию.

Ведущему следует активно стимулировать процесс интерпретации, в частности, излагая свои версии, стимулировать на это окружающих. Данное упражнение не должно быть "скомканным", лучше недоразобрать часть рисунков, чем формально отнестись к анализу каждого. По времени при наличии большого количества участников группы на него уходит несколько часов.

- Упражнение-медитация «Сад моей души».

Цель: снятие напряжения, восстановление гармоничного состояния.

Материалы и оборудование: магнитофон или музыкальный центр с записями спокойной, релаксационной музыки, удобные мягкие стулья или кресла, текст медитационной визуализации.

Инструкция. Сейчас я вам зачитаю текст — медитацию. Старайтесь представить все то, что я вам скажу.

После визуализации приставам предлагается описать впечатления, чувства, ощущения и образы. Каждый делится впечатлениями. Описывает свое состояние и то, что он увидел.

- Психологическая поддержка и обратная связь.

Цель: психологически поддержать педагогов.

Материалы: Бумага А4, ручка.

Содержание: Каждому присутствующему дается лист тонированной бумаги А4. Его надо разделить на 4 части. На трех написать послания трем сидящим справа после него участникам круга. Послание должно иметь позитивное содержание, личностную обращенность, любым образом упоминать сильные стороны конкретного человека. На четвертой части листка формулируется впечатление от прошедшего занятия – это для тренера. Оно может иметь либо конструктивную, либо эмоциональную направленность. Листочки передаются адресатам.

- Упражнение «Мои сильные стороны»

Цель: создание позитивного настроения, развитие позитивного самовосприятия, закрепление приобретенных навыков позитивного мышления.

Содержание: Все садятся в круг. Каждый член группы в течение 2 минут должен рассказать о своих сильных сторонах; о том, что он любит, ценит и принимает в себе; о том, что дает ему чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Важно, чтобы говорящий не «брал в кавычки» свои слова, не умалял своих достоинств, не критиковал себя, не говорил о своих ошибках и недостатках. Если человек говорит о себе меньше 2 минут, оставшееся время все равно принадлежит ему. Это значит, что остальные члены группы остаются только слушателями, не могут высказаться, уточнять детали, просить доказательств или разъяснений. Может быть, значительная часть этого времени пройдет в молчании. Ведущий может, если он почувствует в этом смысл, спросить молчащего: «А еще какие-нибудь свои сильные стороны ты не мог бы



назвать?» По истечении 2 минут начинает высказываться следующий член группы, сидящий справа от предыдущего выступающего, и так, пока не выскажутся все по очереди.

## 2.4 Выводы по второй главе

В проведенном эмпирическом исследовании психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов принимали участие 69 человек. А также являлись сотрудниками РОСП УФС СП по Свердловской.

В результате проведенного нами исследования были получены результаты, опираясь на которые мы можем сделать следующие выводы:

До проведения психокоррекционной программы уровень эмоционального выгорания у судебных приставов был значительно высоким, как показала математическая обработка эмпирических данных до эксперимента по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексон: средняя - 70,93, стандартное отклонение - 12,97, по критерию Шапиро-Уилка - 0,9 при уровне значимости  $p = 0,00009$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака.

По опроснику «Экспресс – оценка выгорания» В. Каппони и Т. Новак: средняя - 4,07, стандартное отклонение - 2,51, по критерию Шапиро-Уилка - 0,8, при уровне значимости  $p = 0,000002$ , что свидетельствует также о нормальном распределении данного признака.

По методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко: Напряжение: средняя - 52,8, стандартное отклонение - 17,5, по критерию Шапиро-Уилка - 0,9 при уровне значимости  $p = 0,0007$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака; Резистенция: средняя - 60,4, стандартное отклонение - 14,8, по критерию Шапиро-Уилка - 0,8 при уровне значимости  $p = 0,00000009$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака; Истощение: средняя - 57,9, стандартное отклонение - 18,1, по критерию Шапиро-Уилка - 0,8 при уровне значимости  $p = 0,000001$ , что свидетельствует о нормальном распределении данного признака.

После проведения психокоррекционной программы уровень эмоционального выгорания у судебных приставов значительно снизился, об этом также свидетельствует математическая обработка эмпирических данных после повторного проведения методик. И так, мы видим:

По методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексон следующие результаты: в первой группе – 70,92, во второй – 63,17, t-критерий Стьюдента – 3,24, при уровне значимости  $p = 0,001$ .

По опроснику «Экспресс – оценка выгорания» В. Каппони и Т. Новак результаты: в первой группе – 4,07, во второй – 3,18, t-критерий Стьюдента – 2,16, при уровне значимости  $p = 0,032$ .

По методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В Бойко следующие результаты по фазам: «напряжение» в первой группе – 52,76, во второй – 48,97, t-критерий Стьюдента – 1,32, при уровне значимости  $p = 0,105$ ; «резистенция» в первой группе – 60,37, во второй группе – 53,88, t-критерий Стьюдента – 2,56, при уровне значимости  $p = 0,011$ ; «истощение» в первой группе – 57,98, во второй группе – 51,85, t-критерий Стьюдента – 2,04, при уровне значимости  $p = 0,042$ .

Таким образом, программа психологической коррекции поспособствовала снижению эмоционального выгорания у судебных приставов, мы думаем, стоит продолжить работу по снижению эмоционального выгорания, и добьемся положительного результата.

Исходя из обоснования результатов исследования, можно сделать вывод, что гипотеза процесс психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов будет эффективным при следующих условиях: 1. формирование общей стрессоустойчивости; 2. толерантность эмоционального выгорания подтвердилась.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью нашего эмпирического исследования была разработка и апробация программы психологической коррекции эмоционального выгорания у представителей социально-экономических профессий, для повышения профессиональной успешности.

На первоначальном этапе удалось полностью раскрыть базовые понятия, термины, связанные с эмоциональным выгоранием и психологической коррекцией. На основе полученного материала были определены причины, концепции, теории, принципы, виды и разные точки зрения относительно каждого из понятий. Для полного раскрытия поставленной цели автором данной дипломной работы был рассмотрен важный вопрос психологическая коррекция эмоционального выгорания у судебных приставов.

Теоретический анализ позволяет нам сделать вывод, что синдром эмоционального выгорания приводит к негативным изменениям в структуре субъекта деятельности, способствует снижению эффективности профессиональной деятельности и работоспособности. Сама проблема эмоционального выгорания является одной из центральных в аспекте совершенствования профессиональной подготовки работников.

Проведенное нами эмпирическое исследование направлено на проверку гипотезы исследовательской работы. Таким образом, гипотеза исследовательской работы: процесс психологической коррекции эмоционального выгорания у судебных приставов будет эффективным при следующих условиях: 1. формирование общей стрессоустойчивости; 2. толерантность эмоционального выгорания подтвердилась.

Исходя из эмпирической части исследования, можно отметить, что на эмоциональное выгорание влияют различные факторы такие как: условия и организация труда, стаж профессиональной деятельности, отношения с

непосредственным руководителем, взаимоотношение в коллективе и карьерная направленность.

Очень часто нервно-психические перегрузки судебных приставов приводят к развитию психической напряженности, эмоциональной неустойчивости, к появлению невротических реакций, психосоматических функциональных расстройств и различных заболеваний на почве профессиональной деятельности. Они должны отличаться хорошим физическим здоровьем, стрессоустойчивостью к длительно воздействующим психофизическим перегрузкам, высокой работоспособностью, нервно-психической и эмоциональной стабильностью независимо от ситуаций. В данном случае нам помогла побороться с эмоциональным выгоранием программа психологической коррекции.

Таким образом, мы подтвердили гипотезу исследования.

## Рекомендации

Профилактические и коррекционные меры при синдроме эмоционального выгорания во многом сходны: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при коррекции уже развившегося эмоционального выгорания.

Рекомендации по мерам, препятствующим развитию синдрома эмоционального выгорания и повышающим стрессоустойчивость организма:

1. Регулярный отдых, баланс "работа - досуг". "Выгорание" усиливается всякий раз, когда границы между работой и домом начинают стираться и работа занимает большую часть жизни. Необходимо иметь свободные вечера и выходные (не брать работу на дом).

2. Регулярные физические упражнения (как минимум 3 раза в неделю по 30 мин). Пациенту необходимо объяснить необходимость физических упражнений как пути выхода энергии, накапливающейся в результате стресса. Нужно искать такие виды активности, которые больше нравятся (прогулки, бег, танцы, велосипед, работа в саду, на дачном участке и т.д.), иначе они будут восприниматься как рутинные и избегаться.

3. Адекватный сон как важнейший фактор, редуцирующий стресс. Проанализируйте, сколько вы обычно спите и сколько нужно, чтобы просыпаться отдохнувшими (от 5 до 10 ч, в среднем - 7-8 ч). Если наблюдается недостаточная продолжительность сна, можно лечь на 30-60 мин раньше и контролировать результат через несколько дней. Сон считается хорошим, когда люди просыпаются отдохнувшими, чувствуют себя энергичными днем и легко пробуждаются утром, когда звонит будильник.

4. Необходимо создание, поддержание "здорового рабочего окружения", когда осуществляется планирование очередности, срочности выполнения дел, управление своим временем и др. Организация своей работы: частые короткие перерывы в работе (например, по 5 мин каждый час), которые более эффективны, чем редкие и длительные. На работу лучше приготовить легкий завтрак, чем голодать весь день и переждать по вечерам. Небольшие

физические упражнения полезны для пользователей компьютеров. Несколько глубоких вдохов с медленным выдохом могут противодействовать немедленной стрессовой реакции или панической атаке. Желательно сократить потребление кофеина (кофе, чай, шоколад, кола), так как кофеин является стимулятором, способствующим развитию стрессовой реакции. Примерно через три недели после постепенного сокращения потребления кофеина большинство пациентов отмечают снижение тревоги и беспокойства, изжоги и мышечных болей.

5. Делегирование ответственности (разделяйте ответственность за результат деятельности с клиентами, подопечными). Выработайте умение говорить "нет". Те люди, которые придерживаются позиции "чтобы что-то было сделано хорошо, надо делать это самому", напрямую идут к "выгоранию".

6. Наличие хобби (спорт, культура, природа). Необходимо наличие интересов вне работы, позволяющих снять напряжение, возникающее на работе. Желательно, чтобы хобби давало возможность расслабиться, отдохнуть (например, живопись, а не автогонки).

7. Активная профессиональная позиция, принятие ответственности на себя за свою работу, свой профессиональный результат, за свои решения, действия, изменение поведения. Действия по изменению стрессогенной ситуации.

Для групповой работы с трудовым коллективом можно использовать:

1. Тренинг коммуникативных навыков. Обучение навыкам эффективного межличностного общения. Выявление и расширение значимых для пациента межличностных связей (семья, друзья, коллеги).

2. Тренинг уверенности в себе. Люди, подверженные синдрому эмоционального выгорания часто имеют заниженную самооценку, робки, тревожны, неуверенны в себе. Можно использовать методику "волшебный магазин". Клиенту предлагается представить, что он находится в волшебном

магазине, в котором может приобрести любую недостающую ему личностную черту: примерить ее на себя, взять ее себе.

3. Обучение техникам релаксации (расслабления).

4. Проведение дебрифинга (обсуждения) на работе после критического события. Обсуждение предполагает возможность выразить свои мысли, чувства, ассоциации, вызванные каким-либо серьезным происшествием. Данный метод широко используется за рубежом в правоохранительных органах. Через обсуждение после травматических воздействий (погони, стрельбы, смерти) профессионалы избавляются от затяжного чувства вины. Работники социальных служб могут в такой форме рассматривать конфликтные ситуации или ситуации, вызвавшие наибольший стресс у сотрудников (поиск варианта решения в сопровождении клиента, смерть подопечного социального работника и т.п.)



## Список литературы

1. Водопьянова, Н.Е. «Психическое выгорание» и качество жизни [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова // Психологические проблемы самореализации личности. Сб. научных трудов. - СПб., 2002. - С.424.
2. Водопьянова, Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления [Текст] / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья. Сб. научных трудов. - СПб., 2003. - С.13.
3. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. - 2001. Т. 22. №1. - С. 47-56.
4. Старченкова, Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания» [Текст] / Е.С. Старченкова. - СПб., 2002. - 357с.
5. Виданова Ю.И. Психическое выгорание в процессе профессионализации административных работников // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6: Философия. Культурология. Политология. Право. Международные отношения. 2007, № 4. С. 364 – 370.
6. Литвинова Н.А. Временной фактор в организации деятельности государственных гражданских служащих. // Вестник Университета Российской академии образования. 2010. № 2. С. 107 -111.
7. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности / Министерство внутренних дел. — СПб., Речь, 2004, 270 с.
8. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб., Сударыня, 1999.
9. Знакова Т.А., Огнев А.С. Профессиональное «выгорание» руководителей? Ж-л «Управление персоналом», 2003, № 11.
10. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал.- 2001.- Т.22, №1.- С.90-101.
11. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал, Т.23, № 3, – 2002.

12. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости – 2002 — № 7, с. 3-9.
13. Агапова М.В., 2004. Социально-психологические аспекты социального выгорания и самоактуализация личности. Дисс... канд. психол. наук. Ярославль.
14. Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»// Вестник МГУ.– сер.14, Психология.– 1995.– №1.– стр.54-58.
15. Трунов Д. Г. “Синдром сгорания”: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога, N 5, 1998.
16. Юдиц Ю.А. К проблеме профессиональной деформации. Журнал практического психолога. 1998 г., N 7.
17. Крапивина О.В., Косырев В.Н. Синдром эмоционального сгорания у пенитенциарных служащих.// Вестник ТГУ. Сер. гуманитарные науки. Вып.1 (29). Тамбов, 2003. С. 36 – 47.
18. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса//Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–2001.– №11.– стр.2-16.
19. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. 1995. Вып.1.
20. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. – 2002, том 23, №3. – с.85-95.
21. Синдром сгорания. Защитные механизмы.– Меры профилактики//Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1.
22. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости.—2002.— №7.— С. 3-9.
23. Столяренко А. М.. Прикладная юридическая психология. - М.,2001.
24. Судаков К. Системные механизмы эмоционального стресса. - М.: 1994.

25. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84-89.
26. Общая психокоррекция: Учебное пособие / Мандаль Б.Р. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2013-348.
27. Психологический мониторинг профессионального выгорания сотрудников уголовно-исполнительной системы России: Монография / Черкасова М.А., Поздняков В.М. – Вологда: ВИПЭ ФСИН России, 2016 – 135 с.
28. П. Хайманн. О контрпереносе // Антология современного психоанализа / Под. ред. А.В. Россохина М., 2000. Т.1.С.142
29. Купер Кэри Л., Дэйв Филип Дж., О Драйсколл Майкл П., Организационный стресс. Теории исследования и практическое применение / Пер. с англ. Харьков, 2007. С. 110-153.
30. Рыбников О.Н. Психофизиология профессиональной деятельности. М., 2010. С. 223.

# Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания личности» В.В

Бойко

Бланк

| Номер<br>п/п | да | нет | Номер<br>п/п | да | нет | Номер<br>п/п | да | нет | Номер<br>п/п | да | нет |
|--------------|----|-----|--------------|----|-----|--------------|----|-----|--------------|----|-----|
| 1            |    |     | 8            |    |     | 15           |    |     | 22           |    |     |
| 2            |    |     | 9            |    |     | 16           |    |     | 23           |    |     |
| 3            |    |     | 10           |    |     | 17           |    |     | 24           |    |     |
| 4            |    |     | 11           |    |     | 18           |    |     | 25           |    |     |
| 5            |    |     | 12           |    |     | 19           |    |     | 26           |    |     |
| 6            |    |     | 13           |    |     | 20           |    |     | 27           |    |     |
| 7            |    |     | 14           |    |     | 21           |    |     | 28           |    |     |
| ...          |    |     |              |    |     |              |    |     |              |    |     |
| 81           |    |     | 82           |    |     | 83           |    |     | 84           |    |     |

**Инструкция.** Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны - то знак « — » («нет»).

## Текст опросника

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественнее, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, что я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа приносит мне все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу.
35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих».
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе вдохновляют меня.
51. Ситуация, в которой я оказался на работе, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.
58. В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.



79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка данных. Каждый вариант ответа предварительно оценен компетентными судьями тем или иным числом баллов - указывается в ключе рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включенные в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку - 10 баллов получил от судей признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания»; 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из 3 фаз формирования «выгорания»; 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех 12 симптомов.

#### *Ключ*

Знак «+» около номера вопроса означает, что дан положительный ответ, знак «-» - отрицательный ответ. В скобках указаны присваиваемые баллы.

#### *«Напряжение»*

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5).

2. Удовлетворенность собой:  
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3).

3. «Загнанность в клетку»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5).

4. Тревога и депрессия:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3). «Резистенция»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5).

2. Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5).

3. Расширение сферы экономии эмоций:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5).

4. Редукция профессиональных обязанностей:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10). «Истощение»

1. Эмоциональный дефицит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2) .

2. Эмоциональная отстраненность:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10).

3. Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10).

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5).

Интерпретация результатов. Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоционального выгорания» Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

9 и менее баллов – не сложившийся симптом;

10-15 баллов - складывающийся симптом;

16 и более - сложившийся симптом.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме «эмоционального выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы, и, в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса: «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

36 и менее баллов - фаза не сформировалась;

37-60 баллов - фаза в стадии формирования;

61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Приложение №2.

Методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С.

Джексон

**Регистрационный бланк**

Ф.И.О \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_ Дата  
обследования \_\_\_\_\_

| №.   | Никогда | Очень<br>редко | Редко | Иногда | Часто | Очень<br>часто | Ежедневно |
|--|---------|----------------|-------|--------|-------|----------------|-----------|
| 1  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 2  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 3  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 4  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 5  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 6  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 7  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 8  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 9  | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 10   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 11   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 12   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 13   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 14   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 15   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 16   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 17   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 18   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 19   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 20   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 21   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| 22   | 0       | 1              | 2     | 3      | 4     | 5              | 6         |
| Эмоциональное истощение _____ Деперсонализация _____ Редукция<br>личных достижений _____ |         |                |       |        |       |                |           |

Инструкция: Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте, пожалуйста, по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте

ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «часто», «очень часто», «каждый день».

### Опросник

1. Я чувствую себя эмоционально опустошённым.
2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствует мои подчинённые и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчинёнными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетённость и апатию.
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стал более «чёрствым» по отношению к тем, с кем работаю.
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа всё больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчинёнными и коллегами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многим, что радовало меня в моей работе.

21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.

22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчинённые всё чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Ключ – трафарет к методике «Диагностика профессионального выгорания»  
(вырезаются ячейки до баллов)

| №.  | Никогда | Очень редко | Редко | Иногда | Часто | Очень часто | Ежедневно |
|---|---------|-------------|-------|--------|-------|-------------|-----------|
| 1   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 2   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 3   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 4   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 5   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 6   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 7   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 8   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 9   | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 10  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 11  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 12  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 13  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 14  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 15  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 16  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 17  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 18  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 19  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 20  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 21  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| 22  | 0       | 1           | 2     | 3      | 4     | 5           | 6         |
| Эмоциональное истощение____Деперсонализация____Редукция личных достижений____ |         |             |       |        |       |             |           |

Обработка результатов:

Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений), «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 2 балла – «редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

«Эмоциональное истощение» - ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

«Деперсонализация» - ответы по пунктам 5, 10, 11, 15, 22.

«Редукция личных достижений» - ответы по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

### Интерпретация результатов

Эмоциональное истощение – сниженный эмоциональный фон.

*0 – 15 баллов* – низкий уровень;

*16 – 24 баллов* – средний уровень;

*25 баллов и выше* – высокий уровень.

Деперсонализация – отражает деформации в отношениях с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих, повышение значимости внешних оценок. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

*0 – 5 баллов* – низкий уровень;

*6 – 10 баллов* – средний уровень;

*11 баллов и выше* – высокий уровень.

Редукция личных достижений – проявляется в снижении самооценки, занижении своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям или ограничении обязанностей по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

*37 баллов и выше* – низкий уровень;

*31 – 36 баллов* – средний уровень;

*30 баллов и меньше* – высокий уровень.

О тяжести профессионального «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Приложение № 3.

Опросник «Экспресс – оценка выгорания» В. Каппони, Т. Новак.

Инструкция: прочитайте утверждения и решите, относятся они к вам или нет.

|     |  |    |     |
|-----|--|----|-----|
| 1.  | Когда в воскресенье днем я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток выходного уже испорчен.  | да | нет |
| 2.  | Если бы у меня была возможность уйти на пенсию (по выслуге лет, инвалидности), я сделал (а) бы это без промедления.                                      | да | нет |
| 3.  | Коллеги на работе раздражают меня. Невозможно терпеть их одни и те же разговоры.   | да | нет |
| 4.  | То, насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи по сравнению с тем, как выводят меня из равновесия клиенты (пациенты, ученики, посетители, заказчики). | да | нет |
| 5.  | На протяжении последних трех месяцев я отказывался (отказывалась) от курсов повышения квалификации, от участия в конференциях.                           | да | нет |
| 6.  | Коллегам (пациентам, ученикам, посетителям, заказчикам) я придумал (а) обидные прозвища (например, «идиоты»), которые использую мысленно.                | да | нет |
| 7.  | С делами по службе я справляюсь «одной левой». Нет ничего такого, что могло бы удивить меня в ней своей новизной.  | да | нет |
| 8.  | О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое.   | да | нет |
| 9.  | Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется взять и послать ее ко всем чертям.  | да | нет |
| 10. | За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга, из которой я почерпнул (а) бы что-нибудь новенькое.                              | да | нет |

За каждый ответ «да» начислите 1 балл. Результаты:



0-1 балл. Синдром выгорания на данный момент у вас отсутствует.

2-6 баллов. Есть некоторые признаки выгорания. Вам необходимо взять отпуск, отключиться от рабочих дел.

7-9 баллов. Высокая степень эмоционального выгорания. Пришло время решать: либо сменить работу, либо, что лучше, переменить стиль жизни.

10 баллов. Положение весьма серьезное, но возможно, в вас еще теплится огонек, нужно сделать так, чтобы он не погас.